

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

L'interprétariat communautaire dans le domaine social

Pratiques actuelles et recommandations basées sur des exemples de cas

INTERPRET, Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, www.inter-pret.ch

Barbara von Glutz

Berne, mars 2012

Traduit de l'allemand par Nicole Weiss, weiss traductions

LOGO

Table des matières

0. Résumé	1
1. Introduction	3
1.1 Situation initiale.....	3
1.2 Questionnements et objectifs de l'étude.....	5
1.3 Démarche méthodologique.....	6
2. Etudes sur l'interprétariat communautaire	8
2.1 Aperçu de différents rapports et recommandations.....	8
2.2 Mesures en vue de l'établissement de l'interprétariat communautaire.....	11
3. Description des exemples de cas	12
3.1 Canton de Berne.....	12
3.1.1 Conditions cadres juridiques et structurelles.....	12
3.1.2 Conditions cadres pour la pratique.....	16
3.2 Ville de Berne.....	16
3.2.1 Conditions cadres juridiques et structurelles.....	16
3.2.3 Projet-pilote: premiers entretiens personnels dans la ville de Berne.....	23
3.3 Projet pilote: premiers entretiens personnels dans la commune de Lyss BE.....	25
3.4 Ville de Bienne.....	26
3.4.1 Conditions cadres juridiques et structurelles.....	26
3.4.2 Département social, service social biennois.....	30
3.5 Service social de la commune d'Ittigen BE.....	33
3.6 Premiers entretiens personnels du canton de Soleure.....	34
3.6.1 Structures et spécificités dans le canton de Soleure.....	34
3.6.2 Interprétariat communautaire lors des premiers entretiens personnels.....	34
3.7 Canton des Grisons.....	35
3.7.1 Conditions cadres juridiques et structurelles.....	35
3.7.2 Service social régional « Prättigau, Seigneurie, cinq villages ».....	38
3.8 Travail social en milieu scolaire, commune de Suhr AG.....	39
3.9 Evaluation des pratiques actuelles par les interprètes communautaires.....	41
4. Discussion, conclusions et recommandations	43
4.1 Premiers entretiens personnels.....	43
4.2 Travail social.....	44
4.2.1 Ancrage juridique.....	44
4.2.2 Spécificités pour la pratique.....	46
4.2.3 Conditions cadres financières.....	48
4.2.4 Information, sensibilisation et formation continue des professionnels.....	51
Bibliographie	58
Vue d'ensemble des lois et réglementations normatives citées	59
Annexe1: Glossaire et explication des termes.....	61
Annexe 2: Acteurs importants du domaine social.....	63

0. Résumé

Dans le domaine social, l'interprétariat communautaire a une grande importance. Les situations d'entretien où l'on formule des informations complexes, des attentes bien ciblées, des droits et devoirs et où l'on convient également d'accords à caractère obligatoire, sont très fréquentes. Il est donc indispensable d'assurer la compréhension mutuelle entre les professionnels et les allophones. Cette compréhension peut être d'ordre linguistique, mais aussi en rapport avec les particularités spécifiques du système suisse et avec le contexte social et culturel des personnes participants de l'entretien. Une compréhension insuffisante risque de conduire à un conseil inefficace, à des interventions inadéquates ou même à des conséquences juridiques. Sans oublier que les malentendus provoquent dans les différents domaines du travail social une surcharge de travail non négligeable en matière de temps et d'argent.

En se basant sur les travaux préliminaires existants et les recommandations faites dans le domaine de l'interprétariat communautaire, notre étude s'intéresse en particulier aux questions suivantes:

- Quelle est l'importance aujourd'hui de l'interprétariat communautaire dans le domaine social?
- Quels sont les acteurs pertinents impliqués et comment ces derniers peuvent-ils être atteints?
- Quelles recommandations déjà existantes sont appliquées et lesquelles nécessitent des mesures supplémentaires de mise en œuvre?
- Avec quelles mesures et approches ciblées peut-on promouvoir l'interprétariat communautaire dans le domaine social et quel est le rôle d'INTERPRET dans ce contexte?

Pour répondre aux questions, l'étude s'appuie sur des exemples de cas ayant différentes dimensions dans la pratique. Le domaine social a été réduit pour l'exemple à l'aide sociale (y compris un exemple de travail social en milieu scolaire) et au domaine des « entretiens de bienvenue » pour les étrangers nouvellement arrivés.

La fréquence des interventions des interprètes communautaires et l'importance accordée à la thématique varient considérablement selon les exemples de cas étudiés. Il en va de même avec la conscience que les professionnels ont de l'utilité de la collaboration avec des interprètes communautaires et la connaissance des standards professionnels pour la situation de dialogue.

La législation dans le domaine social varie d'un canton à l'autre, l'application varie d'une commune à l'autre. L'interprétariat communautaire n'est ancré juridiquement dans aucun des exemples étudiés. Concernant les recommandations pour la pratique comme les directives, manuels et autres, on remarque également une forte hétérogénéité dans la pratique. Alors que dans certains cas, les domaines d'intervention et les procédures pour l'engagement d'interprètes communautaires sont clairement définis, de telles directives sont totalement inexistantes dans d'autres exemples. Mais il est également ressorti que la réglementation formelle de l'interprétariat communautaire dans un service social à elle seule n'est pas déterminante. L'attitude et la conscience des professionnels jouent également un rôle crucial.

Les recommandations de l'étude combinent l'encouragement de l'interprétariat communautaire par une approche top-down et une approche bottom-up. Un encouragement par le haut se fait par exemple par l'inclusion de l'interprétariat communautaire dans les lois des structures dites ordinaires (p. ex. par l'inclusion d'une formule potestative pour l'interprétariat communautaire dans le cadre d'une révision de loi). L'étude montre également un besoin d'agir au niveau des directives et guides des institutions de travail social pour l'interprétariat communautaire ainsi qu'au niveau des directives cantonales ou fédérales (p. ex. manuels cantonaux du travail social, normes CSIAS, etc.). Selon nous, l'encouragement par le bas joue un rôle important en raison de la réglementation décentralisée du domaine social, par exemple par des activités de formation continue ou de sensibilisation, mais aussi dans la formation professionnelle initiale. On citera ici les points essentiels comme la transmission de l'utilité de l'interprétariat communautaire tout comme les bonnes pratiques concernant les rôles, les compétences, le déroulement, etc. dans une situation de dialogue. On peut atteindre les acteurs à impliquer pour de tels projets (employés cadres et professionnels) par exemple par les différents canaux des associations professionnelles et spécialisées du travail social. Mentionnons également la grande importance des services d'interprétariat communautaire, qui se reflète elle aussi dans les recommandations.

Les recommandations de cette étude visent à contribuer à moyen terme à unifier davantage et à professionnaliser le recours à l'interprétariat communautaire dans le domaine social, dans le but que la collaboration entre les professionnels et les interprètes communautaires, dans les situations où elle est indiquée, devienne évidente, tout en respectant les standards professionnels les plus importants. Ceci contribue également fortement aux efforts de la politique d'intégration actuelle visant à offrir des possibilités d'accès égales aux offres des structures ordinaires à la population migrante en Suisse.

Pour des raisons de lisibilité, le genre masculin a été employé dans cette étude, bien que les thèmes traités considèrent et concernent aussi bien les femmes que les hommes.

1. Introduction

1.1 Situation initiale

L'interprétariat communautaire dans le domaine social

Depuis des décennies, le recours à l'interprétariat (communautaire) est une réalité dans les domaines de la justice et de la santé. Bien établi dans différentes localités, il est même ancré dans la loi pour le domaine de la justice. Dans le domaine social, par contre, l'interprétariat communautaire demeure aujourd'hui encore très peu établi. Si les conséquences des malentendus et des incompréhensions au plan juridique et sanitaire sont bien connues, il convient de souligner que dans le domaine social également, l'interprétariat communautaire a une grande importance. En effet, il y est bien souvent question de situations dans lesquelles des informations capitales, des attentes bien ciblées, des droits et des devoirs ainsi que des accords à caractère obligatoire sont formulés. Les interprètes (communautaires) se révèlent alors bien souvent indispensables pour garantir l'égalité de chances de la population allophone dans l'accès aux prestations sociales et la participation à la vie publique. En outre, des coûts supplémentaires en termes de temps et de finances peuvent être occasionnés par des incompréhensions, dans le domaine social également.

Dans le domaine social en général et dans l'organisation des contacts avec les autorités en particulier (cas des premiers entretiens), il n'existe à l'heure actuelle aucune réglementation ni aucun principe de base, que ce soit au niveau fédéral ou cantonal. Le domaine social relève principalement de la compétence des communes. Cette décentralisation rend non seulement difficile une vue générale de la situation, mais elle constitue également un obstacle dans l'accès aux acteurs et services clés. A ce jour, il n'existe dans les communes aucune information systématique sur l'intervention des interprètes communautaires, ce qui laisse supposer une pratique très hétérogène. Des variations considérables subsistent même au sein de petits espaces géographiques sur le plan de la fréquence des interventions, de la forme, du concept de collaboration ainsi que du financement.

Place de l'étude dans la politique d'intégration actuelle

L'Office fédéral des migrations encourage les services d'interprétariat communautaire dans le cadre de son programme des points forts 2008-2011¹ sous le point fort 2, *Services spécialisés « Intégration »*. En 2010, le Conseil fédéral a adopté un rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération (« Rapport Schiesser »²), qui s'appuyait sur de vastes travaux préliminaires et consultations, notamment sur un rapport³ de la Conférence tripartite sur les agglomérations (CTA). Selon la nouvelle stratégie d'orientation de la Confédération, les subventions accordées aux cantons seront dorénavant conditionnées par des programmes cantonaux complets en faveur de l'intégration ainsi qu'à un cofinancement de ces programmes par les cantons. A l'instar des années précédentes, la Confédération maintiendra ses contributions pour l'encouragement de l'intégration pendant les deux années

¹ Promotion de l'intégration des étrangers. Programme des points forts pour les années 2008-2011. Office fédéral des migrations, juillet 2007.

² Rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération. Rapport du Conseil fédéral à l'attention des Chambres fédérales, mars 2010.

³ Rapport de la Conférence tripartite sur les agglomérations sur l'avenir de la politique suisse d'intégration des étrangers, juin 2009.

transitoires 2012 et 2013, de sorte à assurer une période de garantie. En parallèle, la Confédération et les cantons poursuivent activement les travaux préparatoires pour l'adoption de mesures spécifiques de promotion de l'intégration en accord avec le « rapport Schiesser ». Les programmes cantonaux d'intégration entreront en vigueur dès 2014. Les cantons peuvent, dans le contexte du nouveau pilier 3, soutenir entre autres des mesures dans le domaine de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle. Ce faisant, le soin sera laissé aux cantons de décider de la proportion du budget du pilier 3 qui sera affectée à l'interprétariat communautaire et à la médiation interculturelle.

L'Office fédéral de la santé publique, pour sa part, soutient financièrement les institutions de formation d'interprètes communautaires jusqu'en 2013. A l'heure actuelle, la stratégie en la matière de l'Office fédéral de la santé publique après 2013 n'est pas connue.

Le principe de base de la politique nationale d'intégration veut que les mesures d'encouragement de l'intégration soient insérées autant que possible dans les structures ordinaires telles que l'école, le marché du travail, le domaine de la santé, etc. Dans son rapport annuel 2010 sur l'encouragement de l'intégration, l'Office fédéral des migrations écrit que la promotion de l'intégration « est complétée par des mesures d'intégration spécifiques, qui visent à combler les lacunes du système, notamment lorsque les personnes concernées n'ont pas accès aux structures ordinaires ou lorsque ces dernières ne proposent aucune prestation appropriée (p. ex. en vue de l'intégration sur le marché de l'emploi de réfugiés sans expérience professionnelle). Ces mesures contribuent en outre à garantir la qualité de la promotion de l'intégration dans les structures ordinaires (p. ex. l'interprétariat communautaire favorisant une meilleure compréhension) »⁴.

S'appuyant sur le « rapport Schiesser » et sur les recommandations de la CTA sur le développement de la politique d'intégration, il s'agira d'améliorer la prime information donnée aux étrangers nouvellement arrivés en Suisse, en les informant de leurs droits et devoirs. Ce sera aussi l'occasion d'identifier au plus tôt l'offre d'intégration qui leur convient le mieux. Le Conseil fédéral recommande à cet effet que les cantons, à l'avenir, invitent systématiquement à un entretien personnel tous les nouveaux arrivants ayant une perspective de séjour long et légal.

Dans la loi fédérale sur les étrangers (LEtr)⁵ entrée en vigueur en 2008, l'intégration est définie comme une tâche étatique pluridisciplinaire que la Confédération, les cantons et les communes se doivent de prendre en compte dans l'accomplissement de leurs tâches. En novembre 2011, l'avant-projet sur la révision de la LEtr⁶ était présenté, qui devrait être rebaptisée en loi fédérale sur les étrangers et sur l'intégration LEI. Avec cette modification, l'importance sociale de l'intégration est clairement exprimée. Le rôle des structures ordinaires devrait par ailleurs être ancré dans un nouvel article, afin de les soutenir dans l'accomplissement de leur mandat d'intégration et pour assurer l'égalité des chances entre Suisses et étrangers. Dans le rapport explicatif du projet de loi⁷, l'interprétariat communautaire est présenté comme un exemple d'encouragement spécifique de l'intégration contribuant à l'égalité des chances au sein des structures ordinaires.

⁴ Encouragement de l'intégration de la Confédération et ses effets dans les cantons. Rapport annuel 2010. Office fédéral des migrations, septembre 2011.

⁵ Loi fédérale sur les étrangers (LEtr). Décembre 2005.

⁶ Loi fédérale sur les étrangers (intégration). Avant-projet du 23 novembre 2011.

⁷ Rapport explicatif relatif à la procédure de consultation concernant la modification de la loi fédérale sur les étrangers (intégration), novembre 2011.

Parallèlement à l'avant-projet de la nouvelle LEI, des propositions de révision d'autres lois fédérales jugées importantes pour l'intégration avaient été également présentées. Ces modifications devraient aboutir à l'élaboration d'une base légale pour l'encouragement de l'intégration et l'égalité de chances dans les domaines concernés. Référence est ici faite à la loi-cadre sur les assurances sociales ainsi qu'à la loi sur l'assurance-invalidité. Dans les modifications proposées de la loi sur l'assurance-invalidité, les services d'interprétariat communautaire sont explicitement désignés comme des services auxquels faire recours. Dans la loi-cadre sur les assurances sociales, le rapport sur la version en procédure de consultation montre en détail la pertinence de l'interprétariat communautaire. De plus, il y est souligné que les nouvelles dispositions contribueront à éviter le recours aux enfants et aux proches comme interprètes.

1.2 Questionnements et objectifs de l'étude

Le présent rapport expose l'importance de l'interprétariat communautaire dans le domaine social aujourd'hui, en se basant sur les recommandations et travaux préliminaires déjà existants. En outre, l'étude analysera, à l'aide d'exemples de cas, si les recommandations déjà existantes sont mises en œuvre et de quelle façon. De ces conclusions seront déduites des recommandations spécifiques sur la façon dont INTERPRET pourrait encourager, par des mesures concrètes dans les deux années à venir, le recours à l'interprétariat communautaire dans le domaine social.

L'étude tentera de répondre aux questions suivantes:

- Quelle est l'importance aujourd'hui de l'interprétariat communautaire dans le domaine social?
- Quels sont les acteurs pertinents impliqués et comment ces derniers peuvent-ils être atteints?
- Quelles recommandations déjà existantes sont appliquées et lesquelles nécessitent des mesures supplémentaires de mise en œuvre?
- Avec quelles mesures et approches ciblées peut-on promouvoir l'interprétariat communautaire dans le domaine social et quel est le rôle d'INTERPRET dans ce contexte?

Délimitation du domaine social

Le domaine « social » renferme une diversité d'acteurs, de mesures et de prestations de nature publique et privée, qui tous constituent des cadres (potentiels) pour l'intervention d'interprètes communautaires. Une focalisation sur des sous-domaines choisis s'avère alors indispensable, l'étendue des approches dépassant largement les possibilités de cette étude. Nous nous concentrerons donc pour l'essentiel sur les axes suivants:

- **les structures et les offres de l'aide sociale (y compris un exemple de cas du travail social en milieu scolaire).** Les migrants représentent une part importante de la clientèle de l'aide sociale. Etant donné qu'il y est souvent question de règles et de procédures légales avec droit de recours, une bonne compréhension est primordiale dans ce contexte;
- **l'organisation du premier entretien personnel.** Les formes de plus en plus institutionnalisées du premier entretien personnel entre les autorités et les étrangers nou-

vement arrivés ne s'inscrivent, que dans un large sens du terme au chapitre du domaine social; elles constituent cependant une base importante à l'intégration sociale et sont par conséquent capitales dans la prévention de futurs conflits et problèmes.

Alors que les formes et les offres de l'aide sociale sont caractérisées par des structures et des fonctionnements institutionnalisés et établis, tout le domaine de la prise de contact et du premier entretien personnel se démarque par de nombreux changements et surtout par une atmosphère permanente de renouveau (en partie même sur prescription). Par ailleurs, il n'existe que peu de données sur l'interprétariat communautaire dans ce domaine.

Selon la statistique suisse de l'aide sociale 2009, le risque pour les étrangers de recourir à l'aide sociale est trois fois plus élevé que pour les Suisses. Cela s'explique notamment par l'écart de niveau de formation et les chances sur le marché de travail qui y sont liées: sept étrangers sur dix recourant à l'aide sociale n'ont pas de qualification professionnelle, pour la moitié « seulement » chez les Suisses. Ce quota élevé chez les étrangers s'explique également par le fait que ces derniers travaillent souvent dans les branches aux revenus inférieurs à la moyenne salariale. A cela s'ajoute le fait que dans la plupart des cas, les étrangers ont à charge des familles de plus grande taille. Ainsi, même avec un emploi à plein temps, leur revenu ne suffit souvent pas à couvrir convenablement les besoins de la famille. En plus, en cas de perte d'emploi, le retour sur le marché de l'emploi est difficile à cause d'une qualification insuffisante ou non reconnue.⁸

Si l'apprentissage de langue occupe une place capitale dans la politique actuelle d'intégration et beaucoup de personnes allophones parviennent au quotidien à se faire comprendre dans l'une des langues nationales, cela n'empêche pas qu'une partie des personnes allophones soit encore dépendante d'une prestation d'interprétariat, notamment lorsqu'il s'agit de contenus complexes ou émotionnels tels que c'est souvent le cas dans l'aide sociale.

Quant aux étrangers nouvellement arrivés (groupe cible du premier entretien avec les autorités), le fait qu'ils ne maîtrisent souvent ni l'anglais ni langue nationale est dans la logique des choses.

1.3 Démarche méthodologique

L'étude aborde les questionnements en partant d'exemples de cas choisis, tirés de la pratique. Pour procéder de façon empirique et permettre une perception de la réalité du terrain, tous les délégués cantonaux et municipaux à l'intégration de la Suisse ont d'abord été contactés en été 2011. Ils ont été priés à l'aide d'un questionnaire de relater des exemples du domaine social et, si possible, d'y associer la documentation correspondante (p. ex. fil conducteur pour le recours à un interprète communautaire). A partir des réponses obtenues, des exemples de cas ont été sélectionnés en vue d'un approfondissement et cela sur la base de critères suivants:

- critère concernant le contenu: prise en compte des cas d'aide sociale ainsi que des prises de contact;

⁸ Toutes les données proviennent de: La statistique suisse de l'aide sociale 2009. Office fédéral de la statistique. Neuchâtel, septembre 2011.

- critère concernant la structure: prise en compte des exemples de cas avec aspects formels et structurels différents (p. ex. Contrats de prestations avec un service d'interprétariat, ancrage normatif de l'interprétariat communautaire, etc.);
- critère supplémentaire: coordination avec les cas de l'étude parallèle « L'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation »⁹. Ceci dans l'idée de couvrir ensemble la plus large variété possible de modèles, recueillis auprès du plus grand nombre possible de cantons.

Les exemples de cas suivants ont été choisis:

- canton de Berne: projet pilote sur le premier entretien personnel avec les étrangers nouvellement arrivés dans la ville de Berne et dans la commune de Lyss
- ville de Berne: Service social
- commune d'Iltigen (BE): Service social
- ville de Bienne: Service social
- canton de Soleure: premiers entretiens personnels avec les étrangers nouvellement arrivés
- canton des Grisons: le service social régional de Prättigau (5 villages)
- commune de Suhr (AG): travail social en milieu scolaire de l'école de Suhr

Par le biais d'entretiens semi-directifs, les acteurs clés suivants de différents échelons de ces exemples de cas ont été interviewés: des délégués à l'intégration cantonaux et municipaux, des autorités cantonales, des responsables de départements, des responsables d'équipes ou de services, des assistants sociaux, des collaborateurs de l'administration communale, des responsables de services d'interprétariat communautaire, des interprètes communautaires ainsi que les responsables du concept du projet-pilote sur les premiers entretiens personnels dans le canton de Berne. Des entretiens ont été par ailleurs menés au niveau national avec la CDAS et la CSIAS. Les interviews ont lieu entre septembre et décembre 2011. Parallèlement aux interviews, une recherche a été menée sur Internet sur les aspects normatifs, structurels et formels.

Le choix des exemples de cas a présenté une contrainte compte tenu des ressources disponibles. Aussi cette sélection de cas ne peut-elle se prévaloir d'être exhaustive et complète dans sa représentativité. Par ailleurs, la profondeur de l'analyse varie aussi d'un cas à l'autre. Ainsi, il n'a pas ainsi été possible, en plus des interviews avec les acteurs clés, de mener partout des recherches approfondies sur les spécifications normatives et formelles.

Les études et rapports disponibles sur l'interprétariat communautaire en général et dans le domaine social en particulier ont servi de base à cette étude (cf. chapitre 2).

Les conclusions et les recommandations de l'étude ont été soumises à une discussion dans un atelier tenu par différents acteurs clés du domaine social et de l'interprétariat communautaire en mars 2012. L'objectif était d'évaluer la pertinence et la vraisemblance de ces recommandations¹⁰ avec la réalité.

⁹ L'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation. Pratiques actuelles et recommandations basées sur des exemples de cas fonctionnant bien. INTERPRET, Lena Emch, 2012.

¹⁰ Les participants à cet atelier étaient pour la plupart des acteurs qui n'avaient pas été interviewés dans le cadre de l'étude. Ceci afin de recueillir un appui aussi large que possible des résultats et recommandations.

Je remercie sincèrement tous ceux qui ont contribué à cette étude, que ce soit par l'envoi d'informations écrites, lors des interviews ou par leur participation à l'atelier. J'adresse également un grand merci à l'Office fédéral des migrations qui a rendu possible la réalisation de cette étude.

2. Etudes sur l'interprétariat communautaire

Il existe diverses études sur l'interprétariat communautaire. Le présent rapport se base en partie sur les recommandations des études précédentes; le lien sera fait dans les conclusions au chapitre 4.

Une vue d'ensemble des études sélectionnées et de leurs recommandations est donnée ci-après. Il s'agit généralement d'une sélection de conclusions et recommandations, légèrement résumées et paraphrasées (c'est nous qui soulignons).

2.1 Vue d'ensemble des rapports et recommandations

- ❖ **Rapport du groupe de travail technique tripartite (GTT) sur la politique des étrangers et de l'intégration de la CTA pour la mise en œuvre du mandat d'information selon l'art. 56 LEtr, mai 2008.**

Recommandations (sélection):

- Les autorités et les services compétents pour la politique de migration et d'intégration adoptent et diffusent le principe visant au **mainstreaming migration et intégration** (travail de sensibilisation interne: information aux acteurs des structures ordinaires, élaboration de lignes directrices, etc.).

- ❖ **Rapport du Conseil fédéral sur l'évolution de la politique d'intégration** de la Confédération, 2010 (« Rapport Schiesser »).

Dans son rapport en vue de l'application de la « Motion Schiesser », le Conseil fédéral souligne que les tâches dévolues aux cantons dans le domaine de l'**interprétariat communautaire** doivent être clarifiées. Il faudra « **éclaircir et régler, dans la mesure du possible**, de manière uniforme la question de la **prise en charge des coûts** dans tous les domaines d'intervention, à savoir la formation, les affaires sociales et de la santé » (p. 45). A cet égard, il faut tenir compte du fait qu'à moyen terme, la Confédération n'accordera plus de soutien aux services d'interprétariat communautaire.

- ❖ **Recommandations du comité de la CDAS** du 24 juin 2010 **relatives à la promotion de l'interprétariat communautaire et de la médiation culturelle** (dans une correspondance adressée aux directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales¹¹).
- **Définir la procédure de recours à des interprètes communautaires** et médiateurs interculturels dans le domaine du social.
- **Développer les compétences interculturelles du personnel** des services sociaux.
- **Recourir aux services professionnels** d'interprétariat communautaire.

¹¹ A consulter sous: http://www.inter-pret.ch/uploads/media/SODK_IkUeV_2010_fr.pdf

- ❖ **Traduire dans l'aide sociale. Droit des personnes de langue étrangère et obligations de l'Etat.** Résumé. Jörg Künzli, Alberto Achermann. Berne, novembre 2009. Expertise sur mandat de la Conférence suisse des délégués à l'intégration (CDI)

Conclusions (sélection):

- Ni l'**ordre juridique suisse** en général ni la **législation cantonale sur l'aide sociale** ne connaissent un droit général à la traduction.
- Partout où l'**action de l'Etat revêt un caractère de décision** et où l'investigation des faits requiert une communication suffisante, **le recours à l'interprétariat est incontournable**. Cette obligation se déduit indirectement du **droit d'être entendu** inscrit dans la Constitution et dans le droit procédural ainsi que dans les principes de procédure notamment l'**obligation d'expliquer correctement et intégralement les faits**. Ces conclusions sont également valables pour l'aide sociale.
- Le **droit fondamental sur la liberté des personnes et la protection des données interdit** que l'on oblige les personnes de langue étrangère en quête d'aide à faire appel à **des personnes de leur connaissance ou de leur parenté pour leur servir d'interprètes**.
- La mise en place d'une infrastructure d'interprétariat suffisante sert en fin de compte à l'exécution du **mandat d'informations du droit des étrangers**.

- ❖ **Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial.** Ruth Calderón-Grossenbacher. Berne, mars 2010 (en allemand avec résumé en français).

Conclusions (c'est nous qui traduisons):

- **L'interprétariat doit être développé comme une prestation de service**. Le volume des interventions doit croître.
- **La qualité de la prestation doit également être assurée** et répondre aux exigences professionnelles.

- ❖ **Pilotage juridique et structurel de l'interprétariat communautaire. Discussion d'exemples de projets et d'initiatives couronnées de succès.** Ruth Calderón-Grossenbacher. Berne, décembre 2010.

Conclusions et recommandations:

- **Un travail de sensibilisation s'impose au plan politique**, auprès des décideurs dans les milieux politique et administratif.
- **La formation initiale et continue du personnel spécialisé** favorise des interventions efficaces.
- **Mise en place de structures et de condition cadres** en l'absence de bases légales spécifiques. Au niveau du canton ou de l'institution, l'élaboration et la mise en œuvre de contrats de prestations et d'autres mesures visant à favoriser le recours à l'interprétariat communautaire sont envisageables malgré l'absence de bases légales.

- ❖ **Interprétariat communautaire et médiation culturelle. Etude sur la collaboration entre parents non germanophones, intermédiaires et professionnels du domaine social et de la formation.** Thomas Redman, Haute école zurichoise de science appliquée ZHAW. Zurich, février 2010.

Recommandations aux autorités et aux professionnels (sélection, c'est nous qui traduisons):

- Initiation, financement et encouragement des **offres de formation continue**.
- **Implémentation dans la formation des travailleurs sociaux de contenu** intégrant des entretiens avec interprète communautaire ou le médiateur interculturel.
- **Acquisition de compétences transculturelles spécifiques** pour conduire un entretien en présence d'un interprète ou d'un médiateur.
- **Simuler et exercer** des situations de médiation, **réflexion**.

2.2 Mesures en vue de l'établissement de l'interprétariat communautaire

Les mesures et instruments suivants, recommandés par Calderón-Grossenbacher (mars 2010) pour l'établissement de l'interprétariat communautaire, servent de référence à la présente étude pour l'analyse des exemples de cas (c'est nous qui traduisons):

- **Définition des directives juridiques et normatives** (lois, ordonnances) pour l'interprétariat communautaire, création de bases légales pour les postes budgétaires.
- **Elaboration de modèles pour la pratique** tels que des guides, concepts d'intégration et plans de mesures (de caractère plutôt programmatique) ainsi que des lignes directrices et des fils conducteurs (standards et critères pour le recours à l'interprétariat communautaire).
- **Clarification des conditions cadres financières** par la création de postes budgétaires adéquats, conclusion de contrats de prestations avec des services spécialisés (p. ex. avec des services d'interprétariat communautaire) et définition de critères pour les contributions financières.
- **Garantie des conditions cadres structurelles** par la formation et la sensibilisation des professionnels, l'accès à des interprètes communautaires professionnels et une formation continue des professionnels aux entretiens en triologie.

3. Description des exemples de cas

Dans ce chapitre sont décrits les exemples de cas choisis selon la méthode décrite au chapitre 1.3 *Démarche méthodologique*. Notre interprétation et les recommandations correspondantes suivront dans le chapitre 4 *Conclusions et recommandations*.

3.1 Canton de Berne

Les exemples de cas du canton de Berne sont les suivants: projet-pilote sur les premiers entretiens personnels dans la ville de Berne et dans la commune de Lyss; le service social de la ville de Berne; le service social de la ville de Bienne ainsi que le service social de la commune d'Ittigen.

Nous allons d'abord décrire les spécificités normatives et structurelles à l'échelon cantonal (celles qui sont pertinentes pour tous les exemples issus du canton de Berne), puis les cas seront décrits les uns après les autres.

3.1.1 Conditions cadres juridiques et structurelles

- Les informations suivantes sont tirées de recherches sur Internet et d'une interview avec une collaboratrice du **Bureau de l'intégration du canton de Berne**.

Constitution du canton de Berne

Dans la constitution du canton de Berne¹² sont ancrés les principes suivants, qui au sens large du terme, touchent l'interprétariat communautaire:

- *Il est tenu compte des besoins des minorités linguistiques, culturelles et régionales (art. 4)*
- *L'égalité des droits est garantie (art. 10)*
- *Toute discrimination, notamment en raison de la race, de la couleur, du sexe, de la langue, de l'origine, du mode de vie et des convictions politiques ou religieuses, est absolument interdite (art. 10)*

Constitution du canton de Berne

Selon le Bureau de l'intégration du canton, aucun droit justiciable¹³ ne peut être déduit de ces principes, car la loi cantonale n'a pas pouvoir au-delà de la réglementation consignée dans le droit procédural et au-delà des dispositions équivalentes du droit fédéral. Les articles de la constitution cantonale susmentionnés constituent cependant des lignes directrices contraignantes pour l'administration et doivent par conséquent être pris en compte dans l'élaboration des prestations.

¹² Constitution du canton de Berne, juin 1993

¹³ Le droit justiciable peut être invoqué devant un tribunal

Loi sur l'aide sociale du canton de Berne

La compréhension avec les clients allophones, où la question de l'interprétariat n'est réglementée ni dans la loi sur l'aide sociale du canton de Berne ni dans l'ordonnance de l'aide sociale.¹⁴

Manuel « L'aide sociale de A à Z » du canton de Berne

Dans le manuel sur l'aide sociale dans le canton de Berne¹⁵ (qui se trouve actuellement en révision), l'interprétariat est réglementé de la façon suivante:

« Principe: En règle générale, le personnel spécialisé fournit ses conseils en allemand ou en français. Si la tenue d'entretiens spécifiques dans d'autres langues le requiert impérativement, il est possible de faire appel à des traducteurs professionnels.

Remarques: En principe, les bénéficiaires de l'aide sociale ne pouvant pas s'exprimer en allemand ou en français doivent trouver eux-mêmes une personne pouvant assurer la traduction. Si cela s'avère impossible ou déconseillé vu les circonstances, il convient de faire appel à des employés de l'administration/ de l'institution ayant de bonnes connaissances de la langue en question. Lorsque le recours à un professionnel est indispensable, les frais y relatifs (déplacement au moyen des transports publics compris) peuvent être pris en charge au titre de prestations circonstanciées ».

Manuel « L'aide sociale A à Z »

Loi sur l'intégration du canton de Berne

Il existe actuellement dans le canton de Berne une proposition de loi cantonale sur l'intégration¹⁶. La loi se trouve présentement dans la deuxième procédure de corapport (auprès des directions de l'administration cantonale). Selon le calendrier actuel, la loi entrera en vigueur au plus tôt en juillet 2013.

L'interprétariat communautaire dans la loi cantonale sur l'intégration

Dans la version d'avril 2010 pour la procédure de consultation de la loi sur l'intégration (LInt), le paragraphe suivant traite de la communication avec les personnes allophones:

« Lorsque les personnes concernées ne maîtrisent aucune langue officielle, les autorités cantonales communales utilisent dans la mesure du possible une langue qu'elles comprennent » (art 5, al. 3).

Dans le rapport présenté par le Conseil-exécutif au Grand Conseil concernant la loi sur l'intégration¹⁷ (rapport explicatif) est écrite à titre justificatif de l'article 5, alinéa 3: « La langue joue un rôle crucial dans l'intégration des étrangers. Parallèlement aux exigences posées à l'égard des étrangers dans l'apprentissage de la langue parlée dans le canton, il est tout

¹⁴ Loi sur l'aide sociale (LASoc) du canton de Berne, juin 2011. Ordonnance sur l'aide sociale (OASoc) du canton de Berne, octobre 2011.

¹⁵ Manuel « Aide sociale dans le canton de Berne A-Z », Version 6 de l'année 2003.

¹⁶ Loi sur l'intégration des étrangers (Loi sur l'intégration, LInt). Version d'avril 2010 pour la procédure de consultation. En février 2012, la version remaniée de la loi se trouvait en deux procédures de corapport auprès des directions de l'administration cantonale.

¹⁷ Rapport présenté par le Conseil-exécutif au Grand Conseil concernant la loi sur l'intégration. Version pour la procédure de consultation, avril 2010.

aussi important que les autorités puissent communiquer avec eux. Ces personnes doivent pouvoir comprendre ce que l'on attend d'elles. Les difficultés de compréhension d'ordre linguistique constituent, en matière de migration, un obstacle majeur pour accéder aux services publics ainsi qu'aux informations. La Conférence tripartite sur les agglomérations considère qu'il y a beaucoup à faire pour améliorer les compétences linguistiques des administrations publiques. Elle recommande à la Confédération, aux cantons et aux communes de recourir à l'interprétariat communautaire et à la médiation interculturelle pour les cas majeurs. Il est demandé au canton et aux communes à l'alinéa 3, dans la mesure de leurs possibilités, de communiquer avec les étrangers ne connaissant aucune langue nationale, dans une langue qui leur est compréhensible. [...] Les administrations publiques ont la mission de permettre aux personnes étrangères d'obtenir les prestations de l'Etat. [...] Bien que l'importance de l'interprétariat communautaire soit incontestée, il est rarement cofinancé par les pouvoirs publics. »

Plus loin, le rapport du Conseil-exécutif au Grand Conseil stipule au point 5.1 *Répercussions sur les finances et le personnel*: « l'entretien qui se tient au centre de compétence doit pouvoir être traduit, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de personnes dont l'intégration ne paraît pas facile, car elles ne maîtrisent pas la langue de leur lieu de résidence ». ¹⁸

L'article 5, alinéa 3 a rencontré beaucoup d'oppositions politiques lors de la procédure de consultation et a dû être biffé de la loi. Selon le Bureau de l'intégration, la forte opposition a été suscitée par les implications financières d'une éventuelle prise en charge des frais par les pouvoirs publics. D'aucuns y voyaient même une mauvaise incitation dans le sens de « s'il y a une traduction, il n'y a plus de raison d'apprendre une langue officielle ». Dans l'ébauche actuelle de la loi (février 2012), la communication des pouvoirs publics avec les personnes qui ne comprennent pas de langue officielle n'est plus explicitement évoquée dans le contexte légale. La question d'un ancrage réglementaire sera traitée à l'échelle de l'ordonnance pour des raisons stratégiques.

La Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte (BKSE) ¹⁹ écrit dans sa prise de position dans le cadre de la procédure de consultation qu'elle salue l'article sur la communication des autorités avec les personnes allophones. En lieu et place de la formulation dans l'art. 5 al. 3 susmentionnée, la BKSE a proposé une formulation plus précise (c'est nous qui traduisons): « Lorsque les personnes concernées ne maîtrisent aucune langue officielle, les autorités cantonales et communales organisent dans la mesure le recours à un interprète professionnel. » La BKSE écrit en outre (c'est nous qui traduisons): « Pour des raisons de coûts, on renonce souvent au recours à un interprète professionnel et des proches, voire même des enfants, sont sollicités; une pratique qui peut s'avérer fort problématique ». ²⁰

La version actuelle (février 2012) contient toujours un article qui stipule que le canton et les communes prennent les mesures requises pour supprimer les entraves réglementaires à

¹⁸ Par entretien, le rapport fait référence aux entretiens avec les personnes pour lesquels un besoin d'intégration a été décelé lors du premier entretien personnel.

¹⁹ Les membres de la Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte sont des individus avec des fonctions dirigeantes dans le domaine de l'aide sociale et de la protection des enfants et des adultes, des communes du canton de Berne, des autorités de l'aide sociale, de la tutelle ainsi dans les services sociaux régionaux et municipaux.

²⁰ Prise de position de la BKSE à l'adresse de la direction de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne, datée du 6 juillet 2010.

http://www.bernerkonferenz.ch/pages/de/Unsere_Positionen.html (en allemand. Dernière consultation: 15.4.2012).

l'intégration et pour permettre l'accès aux prestations cantonales et communales, donc notamment dans les structures ordinaires (c'est nous qui traduisons):

« 3. *Tâches du canton, des communes et des employeurs*

Art. 10

¹ *Le canton et les communes accomplissent leurs tâches dans le domaine de l'intégration en collaboration avec les organisations non gouvernementales, y compris les partenaires sociaux et les associations de migrantes et migrants.*

² *Ils prennent les mesures requises pour que les étrangers aient accès aux prestations de l'Etat et pour supprimer les entraves réglementaires à l'intégration. »*

LInt Art. 10 al. 1 et 2

Selon le Bureau de l'intégration, il est prévu de mentionner l'interprétariat communautaire comme un exemple de mesure possible dans les dispositions sur cet article dans l'ordonnance correspondante. Ainsi, même si l'interprétariat communautaire n'est pas explicitement ancré dans la loi, il sera au moins présent dans l'ordonnance.

Les premiers entretiens personnels dans la loi sur l'intégration

Les premiers entretiens personnels avec les étrangers nouvellement arrivés sont obligatoires dans tout le canton de Berne, suite aux recommandations de la CAT et de la Confédération. Selon la version du 2^e corapport de la loi sur l'intégration (état de février 2012), il est prévu que les communes veillent à bien informer les étrangers de leurs droits et obligations à cette occasion. Elles les informent des conditions de vie et de travail locales ainsi que des programmes d'encouragement à l'intégration (Art.6, al.1, c'est nous qui traduisons). Si la commune constate que le nouvel arrivant ou sa famille peuvent avoir des besoins particuliers d'intégration, elle l'annonce au centre régional de compétence Intégration (Art.6, al. 2, c'est nous qui traduisons). Des besoins particuliers d'intégration se font sentir a) si une personne ou sa famille ne parlent pas la langue ou l'une des langues de l'arrondissement administratif ou si elles n'en ont pas de connaissances suffisantes, b) si elle-même ou un membre de la famille ne dispose d'aucune qualification professionnelle reconnue en Suisse, ne suivent aucune formation initiale ou continue ou sont au chômage, c) si elle a au sein de sa famille un ou des jeune(s) mineur(s)(Art. 6 al. 3 3, c'est nous qui traduisons).

Concept des premiers entretiens personnels dans le canton de Berne

Le Bureau de l'intégration du canton de Berne a mandaté une entreprise privée pour élaborer un concept cantonal pour les premiers entretiens personnels. Ce concept définit les procédures administratives et les limitations des compétences entre premiers entretiens personnels et les entretiens de conseil approfondis; il comporte en outre un fil conducteur standardisé et adapté aux groupes cibles pour les premiers entretiens personnels dans les communes. Le concept des premiers entretiens personnels du canton de Berne a été testé de septembre à octobre 2011, dans deux communes pilotes (la ville de Berne et la commune de Lyss).

3.1.2 Conditions cadres pour la pratique

Lignes directrices de la politique d'intégration du canton de Berne²¹

Les lignes directrices constituent la base de la politique d'intégration du canton. Elles ont un caractère programmatique du fait qu'elles clarifient les objectifs et principes d'actions de l'administration cantonale et définissent les domaines d'application correspondants. Ce document sert d'orientation aux communes.

L'interprétariat communautaire n'est pas explicitement mentionné dans ces lignes directrices. L'intégration y est cependant définie comme une gestion consciente des différences: « Chaque être humain est respecté en tant qu'individu unique d'une part et l'égalité de fait et de droit est garantie d'autre part »; « L'intégration aspire à garantir l'égalité des chances à tous les membres de la société dans leur participation à la vie économique, sociale, culturelle et politique » (c'est nous qui traduisons).

Concept cantonal pour l'interprétariat communautaire

Le Bureau de l'intégration du canton de Berne élabore actuellement un concept cantonal pour l'interprétariat communautaire, dans le cadre du programme cantonal d'intégration 2014, conçu pour le compte de l'Office fédéral des migrations. Selon le Bureau de l'intégration, une coordination au niveau cantonal fait défaut. Il est d'avis que ce sera le devoir du canton de jouer un rôle plus actif dans le financement de l'interprétariat communautaire après le retrait de la Confédération de ce domaine. L'élaboration d'un concept sur le sujet a pour objectif d'apporter de premières réflexions au niveau cantonal sur le domaine de l'interprétariat communautaire, notamment sur les points du financement, des interventions et de l'assurance qualité. Le Bureau de l'intégration a d'abord dressé un inventaire, dans le but de faire ressortir l'état actuel effectif et les besoins d'action. Il en découlera des conditions cadres, recommandations et informations adressées aux prestataires, aux clients, aux cantons ainsi qu'aux communes. Le concept devrait être disponible au printemps 2012.

3.2 Ville de Berne

3.2.1 Conditions cadres juridiques et structurelles

- Les informations qui suivent se basent sur des recherches sur Internet ainsi que sur des interviews réalisées avec la **déléguée à l'intégration de la ville de Berne** et la **responsable de « compendi? »**, le service bernois d'interprétariat communautaire, une offre de Caritas Berne.

Lignes directrices de la politique d'intégration de la ville de Berne

Dix ans après l'adoption des lignes directrices sur la politique d'intégration en 1999, la ville les a révisées et adaptées à de nouvelles conditions cadres et connaissances tirées du débat sur l'intégration. Les lignes directrices actuelles²² ont été adoptées en juillet 2010 par le conseil municipal. Elles contiennent les principes directeurs en matière de politique de l'intégration de la ville et présentent les champs d'action stratégiques correspondants.

²¹ Politique d'intégration du canton de Berne: lignes directrices. Conseil-exécutif du canton de Berne, juillet 2007.

²² Leitbild zur Integrationspolitik der Stadt Bern 2010. Direktion für Bildung, Soziales und Sport, juillet 2010.

Le principe directeur « Egalité de chances et participation des migrantes et migrants » précise (entre autres):

« La ville de Berne encourage l'égalité des chances dans tous les domaines de la vie, en particulier dans les domaines économique, social et culturel et élimine les obstacles à l'intégration. »

(Lignes directrices, p. 6, c'est nous qui traduisons)

Dans le champ d'action « Information et communication », il est (entre autres) écrit:

« Les migrantes et migrants sont soutenus dans leur droit à l'information et à la compréhension, en particulier pour des questions juridiques et de santé. Des prestations d'interprétariat sont mises à disposition en cas de besoin ».

(Lignes directrices, p. 10, c'est nous qui traduisons)

Selon la responsable du centre de compétence Intégration, qui était responsable du projet pendant son élaboration, a déclaré que l'ancrage de l'interprétariat communautaire dans les lignes directrices municipales a suscité des réactions positives. Cet ancrage de l'interprétariat communautaire dans les lignes directrices a conduit à son introduction dans le champ d'action correspondant du concept d'information.

Plan d'action pour la mise en œuvre des lignes directrices sur la politique d'intégration

Le plan d'action²³ se concentre sur les différents champs d'action stratégiques mentionnés dans les lignes directrices et contient essentiellement les mesures pour lesquelles la ville est compétente. Il couvre les années 2011 et 2012.

Le champ d'action « Information et communication » contient (entre autres):

« Mesure: élaboration et mise en œuvre d'un concept complet d'information relativement au mandat d'information selon l'art.56 LEtr »

(Plan d'action, p. 13, c'est nous qui traduisons)

Concept d'information de la ville de Berne

Après que la LEtr soit entrée en vigueur en 2008, une recommandation capitale de la CTA demandait à la Confédération, aux cantons et aux communes d'élaborer des concepts d'information sur la manière dont ils vont appliquer le mandat d'information conformément à la loi fédérale. Cela a amené le Conseil municipal à ancrer l'élaboration du concept d'information de la ville de Berne²⁴ dans les directives législatives de 2009 à 2012. Avec ce concept, les services de l'administration municipale étaient informés de la mise en œuvre de leur mandat d'information. Le concept est obligatoire dans l'exécution de leur tâche. Les activités planifiées couvrent les années 2011 jusqu'à 2013.

Ce concept définit comme « groupe cible du travail d'information » (entre autres):

²³ Massnahmenplan 2011 und 2012. Umsetzung des Leitbildes zur Integrationspolitik der Stadt Bern 2010, décembre 2010.

²⁴ Informationskonzept 2011-2013. Umsetzung des Informationsauftrages gemäss Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer, mai 2011.

*« Les personnes qui ne parlent que peu ou pas l'allemand: l'atteignabilité des personnes avec de peu de connaissances en allemand posent un problème central dans le transfert d'information, surtout lorsque ces personnes ne parlent ni l'anglais ni le français. Il est difficile de concevoir que toutes ces personnes comprennent les informations en allemand, en particulier au début de leur séjour. Par conséquent, le recours à l'interprétariat lors des séances de prime information est judicieux. Mais il est également démontré que des mesures spécifiques telles que l'**interprétariat communautaire** ou le soutien lors l'apprentissage de l'allemand reste nécessaire même après la séance des prime information. Ce soutien est au départ d'autant plus justifié que l'apprentissage de l'allemand constitue un élément capital d'intégration ».*

(Concept d'information, p. 9, c'est nous qui traduisons et qui soulignons)

Concernant les mesures pour l'information de la population migrante, le concept nommé (entre autres) sous « mesures existantes »:

« Contrat de prestations avec le service d'interprétariat communautaire compris? et information sur l'offre ».

(Concept d'information, p. 16, c'est nous qui traduisons)

Et « nouvelles mesures » (entre autres):

« Ediction de directives sur le financement de l'interprétariat communautaire en vue de contributions. »

(Concept d'information, p. 17, c'est nous qui traduisons)

Le centre de compétence Intégration est responsable de la mise en œuvre de cette mesure sur la période de l'année 2012.

Contrat de prestations de la ville de Berne avec « compris? »

La ville de Berne a signé un contrat de prestations avec « compris? », le service bernois d'interprétariat communautaire de Caritas Berne. Ceci devrait faciliter le recours aux interprètes professionnels de « compris? » par les services de l'administration. La ville verse à « compris? » une contribution annuelle de frais de structure et paie en contrepartie 40 au lieu de 75 francs par heure d'intervention. La contribution annuelle de frais de structure est autorisée par le Conseil municipal. Par le biais de séances régulières de supervision, d'intervention et de formations continues, « compris? » garantit le professionnalisme et la qualité des interprètes communautaires. Par ailleurs, le service d'interprétariat garantit un décompte correct des assurances sociales pour les interprètes..

Information et sensibilisation des employés municipaux

Selon l'information de la déléguée municipale à l'intégration, les mesures suivantes sont prises au sein de l'administration de la ville en vue d'une sensibilisation à l'interprétariat communautaire et aux prestations existantes:

- information dans la newsletter annuelle du centre de compétence Intégration (envoyée à de nombreux services administratifs à différents niveaux hiérarchiques);
- formation continue pour les nouveaux cadres de l'administration municipale: information sur le « contrat de prestations avec « compris? » et sensibilisation des cadres sur leur

- mandat de faire connaître « compendi? » auprès de leurs employés (formation obligatoire pour tout nouveau cadre);
- formation continue sur l'interprétariat communautaire pour le personnel en contact avec les clients, y compris sur la collaboration avec les interprètes communautaires (formation continue facultative);
 - information régulière sur le contrat de prestations avec « compendi? » et sur l'offre à l'occasion de nombreuses manifestations du centre de compétence Intégration.

Activités de « compendi? » dans le domaine de la formation continue des professionnels

La responsable de « compendi? » est chargée de cours au département Travail social de la Haute école spécialisée bernoise. Elle y donne des cours depuis 2001 dans le cadre du module « migration », entre autres un cours sur la « communication interculturelle » dans la formation initiale des assistants sociaux. Il est question ici de l'ouverture des institutions à la transculturalité et aux compétences transculturelles des assistants sociaux. L'interprétariat communautaire est exercé à l'aide de jeux de rôles proches de la pratique²⁵.

3.2.2 Service social de la ville de Berne

Réglementation formelle

Dans ses « mots clés » (une banque de données en ligne sur la réglementation de la pratique de soutien²⁶), le service social de la ville de Berne réglemente la communication avec les clients allophones et l'intervention d'interprètes communautaires de la façon suivante:

« Principe: *Dans les échanges avec les autorités, fait foi le principe de langue officielle ancrée dans la Constitution. [...] c'est-à-dire que l'allemand est en principe la langue d'usage dans la ville de Berne. Le principe de la langue officielle peut être cependant outrepassé au regard du droit à une procédure équitable également ancrée dans la Constitution (et qui peut impliquer entre autres le droit à recourir à un ou une interprète).*

Procédure: *[...] Si un client souhaite une interprétation dans l'exception des situations suivantes, il lui sera exigé d'organiser lui-même cette interprétation. Le service social n'assume aucuns frais pour les prestations d'interprétation par des privés. Le service n'accepte pas que les enfants fassent office d'interprètes. Les proches, amis et connaissances ne seront acceptés comme interprètes qu'avec toutes les précautions requises.*

[...]

Le recours à un interprète communautaire est nécessaire dans les situations suivantes:

- *information orale sur le droit d'être entendu (en justice) avant des décisions ayant des répercussions (en particulier suspension des prestations);*

²⁵ La responsable du service d'interprétariat « se comprendre », en charge de la partie francophone du canton de Berne, donne quant à elle un cours de module sur l'interprétariat communautaire dans le cadre de la formation initiale du personnel soignant au département Santé. Par le passé, elle a été invitée une fois à donner ce cours dans un cadre semblable pour la formation initiale d'enseignants.

²⁶ <http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/sozialamt/sozialdienst/leistungen/unterstuetzung>

- *situations où il est indispensable pour la suite de la collaboration que la personne soit informée concrètement sur ses droits et devoirs de façon neutre et sans malentendus (p. ex. lors d'entretiens de réclamation);*
- *élaboration d'un contrat de collaboration (en particulier pour les cas empreints de conflits et qui exigent, au-delà de l'interprétariat communautaire, une médiation interculturelle);*
- *situations où la collaboration avec l'interprète privé du client ne fonctionne pas bien (p. ex. partialité, interprétation non neutre, interférence non autorisée dans le processus, etc.).*

[...]

Un interprète professionnel sera organisé par le biais de « comprendi? » en accord avec le responsable d'équipe. [...] »

Extrait des « mots-clés », mars 2010 (c'est nous qui traduisons).

Informations tirées des interviews

- Les informations qui suivent sont tirées de l'interview réalisée avec un membre de la direction du service social de la ville de Berne.

Recours aux interprètes communautaires

En règle générale, le service social de la ville de Berne recours aux interprètes communautaires du service d'interprétariat de « comprendi? ». ²⁷

Selon la personne interviewée, la décision de recours à un interprète professionnel est étroitement liée à la personne même de l'assistant social et de ses supérieurs hiérarchiques. Dans le contexte de l'aide sociale, particulièrement dans l'Intake, la garantie d'une compréhension verbale adéquate est jugée très importante. Dans l'Intake, le processus de conseil est préparé en amont et les clients signent différents documents (p. ex. une convention d'objectifs). Une incompréhension de telles conventions peut considérablement entraver le déroulement futur du processus de conseil.

Selon la personne interrogée, l'usage susmentionné selon les « Mots-clés » quant au recours aux interprètes ne devrait pas intervenir seulement en présence de situations déjà conflictuelles. Il vaut la peine, pour une collaboration orientée et efficace, de recourir suffisamment tôt à des interprètes communautaires.

Recours à des auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé des clients

Régulièrement, le service social accepte pour des sujets ordinaires l'aide d'interprètes issus de l'entourage des clients (p. ex. proches, amis, voisins). Selon la personne interviewée, cette pratique comporte les risques suivants: la fiabilité de l'interprétation n'est pas toujours garantie, il peut avoir entorse à la protection des données, la neutralité de l'interprétation n'est pas toujours garantie. Par ailleurs, une compréhension partielle entraînera peut-être remise en question de la responsabilité de la clientèle.

Au service social de la ville de Berne régit la règle d'or « jamais les enfants » en matière d'interprétation. Cette règle est également consignée dans les « Mots-clés » internes. Les adolescents n'interviennent en tant qu'interprètes que pour des sujets ordinaires du quotidien. La personne interrogée a justifié cette attitude par le fait que les enfants de famille mi-

²⁷ A l'exception, par exemple, des cas où le langage des signes vient s'ajouter à l'interprétation linguistique.

grantes sont déjà appelés à endosser beaucoup de responsabilités et ce phénomène d'inversion de la responsabilité entre parents et enfants ne devrait pas être davantage renforcé.

Déroulement et financement

Les coûts de l'interprétariat communautaire sont comptabilisés sous le chapitre des prestations circonstanciées. Les coûts d'un montant allant jusqu'à 500 francs relèvent de la compétence de l'assistant social. La personne interviewée n'a connaissance d'aucun cas dans lequel la collaboration avec un interprète communautaire aurait été vouée à l'échec faute de financement. La direction part du principe que les assistants sociaux disposent des compétences professionnelles nécessaires leur permettant de justifier de manière plausible le besoin de recours à un interprète communautaire dans un entretien.

Compétences en situation de triologie

D'après le membre de la direction interviewé, les compétences requises de la part des assistants sociaux dans une situation de triologie vont au-delà de celles d'un entretien ordinaire. La préparation des entretiens en triologie, par exemple, revêt une plus grande importance, car il faut s'assurer que l'interprète ait une idée des antécédents de la situation ainsi que des objectifs fixés pour l'entretien. Il est question en principe de situations d'entretiens complexes.

La personne souligne que de son point de vue, les assistants sociaux ne disposaient pas souvent à la fin de leur formation de base, des compétences nécessaires pour animer une communication interculturelle²⁸. A l'heure actuelle, un module de mise au courant pour les assistants sociaux nouvellement embauchés est cours d'élaboration au service social de la ville de Berne. Selon la personne interviewée, il est possible et nécessaire d'intégrer à cette formation continue interne, un module sur la communication interculturelle, peut-être en collaboration avec le service d'interprétariat « *comprendi?* ». Elle mentionne également le besoin pour tous les collaborateurs d'une formation continue interne sur la communication interculturelle. La direction est très ouverte à une telle formation apportée par un tiers.

Selon la personne interviewée, il demeure néanmoins un risque dans la pratique quotidienne que la communication interculturelle en général et l'interprétariat en particulier soient laissés de côté et ne soient sollicités que lorsque les problèmes surviennent. Il manque selon elle une focalisation sur l'utilité et le bénéfice que représente le recours à des interprètes communautaires.

Contrat de prestations avec « *comprendi?* »

Le fait d'avoir un contrat de prestations est, selon la personne interrogée, très efficace pour le service social, car ainsi, on a un interlocuteur unique, la qualité des prestations est garantie et les procédures administratives sont allégées. Du fait que les dépenses pour l'interprétariat communautaire sont comptabilisées sous le poste de prestations circonstanciées, la subvention par la municipalité et les réductions tarifaires qui en découlent ne sont plus que des questions secondaires.

²⁸ La personne interviewée était, jusqu'à décembre 2011, la responsable interne pour la mise au courant des nouveaux collaborateurs. Elle observe en théorisation scientifique de la formation, en particulier depuis la réforme de Bologne (plus de théorie, moins de pratique), ce qui entraîne des changements au niveau des compétences des assistants sociaux fraîchement diplômés.

Le contact avec le service d'interprétariat est formalisé grâce au contrat de prestations (sondage régulier du service d'interprétariat auprès du service social, etc.). Selon la personne interrogée, la relation avec le service d'interprétariat est très importante, mais est malheureusement trop peu entretenue. Cette personne aurait souhaité un contact plus actif par le service d'interprétariat (échange d'expériences, recherche commune du soutien dont le service social a besoin concrètement, par exemple sous forme d'informations, etc.). Une personne du service social devrait pour ce faire être nommée.

- Les informations qui suivent se basent sur l'interview réalisée avec deux **assistantes sociales du service social** de la municipalité de Berne.

Recours aux interprètes communautaires

L'une des assistantes sociales interrogées a recours environ deux à trois fois par an à un interprète communautaire, l'autre au maximum une fois par an. La seconde couvre elle-même relativement beaucoup de langues²⁹ dans lesquelles elle peut mener les entretiens. Toutes deux ont recours aux interprètes communautaires essentiellement par le biais de « comprendi? » et sont très satisfaites des prestations du service d'interprétation. Elles ont recours aux interprètes en premier lieu pour la compréhension linguistique. Pour ce qui est des aspects culturels et des particularités, elles s'y connaissent suffisamment bien avec le temps en tant qu'assistantes sociales. Pour les deux, le besoin dans ce domaine serait moindre. Elles soulignent cependant que l'on devrait accorder à l'aspect de l'interculturalité une plus grande place justement pour les jeunes assistants sociaux qui ne disposent que de peu d'expérience professionnelle. Les deux professionnelles ne cautionnent pas par ailleurs que les clients organisent de leur propre initiative un interprète communautaire pour le cadre d'un entretien. Dans un tel cas, le client devra en règle générale assumer lui-même les coûts qui en résulteront.

L'intervention d'interprète communautaire empêcherait en partie l'établissement de la confiance requise du client envers l'assistant social parce que bien souvent, le client reste focalisé sur la personne de l'interprète durant l'entretien. Elles ont aussi observé que parfois, l'interprète communautaire s'adonnait à une interprétation trop détaillée du contenu de ce qui a été dit au lieu de traduire simplement ce qui a été dit.

Les deux assistantes savent que l'intervention d'interprètes communautaires est réglementée dans les « Mots-clés » internes et les consultent lorsqu'elles doivent recourir à un interprète communautaire. Il s'est avéré pendant l'interview qu'elles n'étaient pas entièrement sûres des compétences dont disposait un assistant social pour recourir à un interprète communautaire ni si la collaboration avec des interprètes communautaires requérait une autorisation préalable ou non du supérieur hiérarchique.

Recours à des auxiliaires de traduction issus de l'entourage privé du client

Les deux assistantes ont souligné que très souvent la compréhension était possible sans interprétation. Cela demande simplement de la part du client de savoir avec certitude que l'assistant a suffisamment de patience pendant l'entretien. Lorsque la compréhension sans interprétation réussit, cela rassure les clients pour d'autres situations d'entretiens même en dehors de l'aide sociale (p. ex. lors d'un entretien d'embauche).

²⁹ Italien, espagnol, portugais et français.

Bien souvent les clients s'accompagnent de personnes de leur entourage qui interprètent pour eux durant l'entretien. D'autres fois, les clients sont invités à emmener une personne pour l'interprétation. Les personnes interviewées supposent que les clients, dans certains cas, se réfugient derrière la langue et elles veulent les placer davantage dans un rôle actif en exigeant d'eux qu'ils prennent eux-mêmes leur disposition. Il est arrivé à titre exceptionnel que les coûts de l'interprétariat aient été déduits du minimum existentiel pour transmettre au client un message sur l'importance de l'apprentissage de langue.

Les deux personnes interviewées s'accordent sur le principe que les mineurs, en raison de la protection de l'enfance, ne devraient pas être sollicités pour l'interprétation des entretiens. Les amis et les proches cependant sont en principe acceptés comme auxiliaires à la traduction. Souvent, la question est d'abord posée au client si cela ne le dérangeait pas que la personne qui l'accompagne entende des choses très personnelles sur sa personne. Mais la difficulté avec les personnes de l'entourage privé est qu'elles n'apportent pas avec elles la neutralité requise et ne garantissent pas non plus l'équilibre entre proximité et distance.

Compétences en situation de dialogue

Selon les assistantes sociales interrogées, l'entretien avec un interprète communautaire ne requiert aucune compétence particulière et elles reçoivent avec leur formation initiale toutes les compétences nécessaires. Au niveau interne, le sujet de l'interprétariat n'a jamais fait l'objet d'une réunion d'intervision ou autre. Pour des raisons de temps, elles ne font pas d'entretien préalable ni de fin d'intervention. Toutes deux ne connaissent pas les brochures de la ville de Berne sur la communication avec les citoyens allophones. La quantité de brochures et d'informations est de trop grande pour les connaître toutes. Les deux assistantes considèrent qu'une formation continue sur le thème de l'interprétariat communautaire n'est pas nécessaire.

3.2.3 Projet-pilote: premiers entretiens personnels dans la ville de Berne

- Les informations qui suivent se basent sur l'interview réalisée avec **les deux responsables du front office du « Service de la population, migration et police des étrangers »** de la ville de Berne³⁰.

Contenu et réalisation des premiers entretiens personnels

Pour l'évaluation du concept des premiers entretiens personnels dans le canton de Berne, un projet-pilote a été mené dans la ville de Berne et dans la commune de Lyss. Dans les deux communes, seule la première étape (les entretiens de bienvenue) a été réalisée. La deuxième étape (les entretiens de conseil) et la troisième étape (les accords d'intégration) ne faisaient pas partie du projet-pilote.

Le domaine « Services de la population, migration et police des étrangers » de la ville de Berne a réalisé dans la phase pilote environ 100 premiers entretiens personnels. Lors la sélection des personnes pour un premier entretien Il a été tenu compte qu'un groupe le plus représentatif possible soit constitué (pays d'origine, groupes professionnels, genre, âge,

³⁰ Le présent rapport considère les premiers entretiens essentiellement sous l'aspect de la compréhension linguistique. Pour une évaluation détaillée des premiers entretiens personnels, voir: Erstellung eines Konzepts für die Erstgespräche gemäss Art. 6 des Entwurfs des kantonalen Integrationsgesetzes (EIntG), Schlussbericht. Messerli, B., Sellathura Jayanthi, J., 2012. (en allemand)

etc.). Les « Services la population, migration et police des étrangers » ne s'est pas limité aux ressortissants d'Etats tiers, mais il a pris en compte tous les étrangers récemment arrivés.

Les premiers entretiens personnels ont eu lieu lors de l'inscription aux « Services de la population, migration et police des étrangers » de la ville de Berne. Comme de coutume, les coordonnées nécessaires dans le contexte d'un déménagement ont été enregistrées, mais suivi immédiatement d'un entretien de bienvenue d'environ 15 minutes. Selon les deux personnes interviewées, 15 minutes suffisent pour les cas simples. Pour des situations cependant plus complexes, 15 minutes seraient plutôt juste.

Les entretiens tournaient essentiellement autour des informations pour les étrangers nouvellement arrivés (p. ex. les offres de cours d'allemand, les services de conseil, etc.) ainsi que de l'enregistrement de leur biographie scolaire et professionnelle (en vue d'un besoin éventuel de conseil dans le cadre de la deuxième étape). Les entretiens ont été réalisés à l'aide du fil conducteur élaboré dans le cadre du concept cantonal des premiers entretiens personnels.

Les réactions des clients aux premiers entretiens étaient positives dans la phase pilote, tout comme les expériences faites par le personnel de guichets.

Compréhension linguistique

Il a été prévu dans le concept des premiers entretiens que si la compréhension linguistique n'était pas garantie, le recours serait fait à un interprète communautaire ou à un interprète par téléphone par le biais du service d'interprétariat « compris? ». Pour la phase pilote, le financement de l'interprétation a été réglementé par le canton.

Dans la pratique cependant, il est ressorti que tous les entretiens ont pu être réalisés sans le recours à des interprètes. Les deux personnes interviewées ont expliqué ce fait par les raisons suivantes:

- le service de la population couvre en interne environ 14 langues étrangères et les entretiens ont pu être réalisés dans ces langues³¹ lorsque cela était nécessaire;
- bon nombre des personnes nouvellement arrivées parlaient suffisamment l'allemand ou l'anglais de sorte qu'une bonne quantité des entretiens ont pu être réalisés dans l'une de ces deux langues.
- Beaucoup de personnes s'étaient fait accompagner de proches ou de connaissances qui ont servi d'auxiliaire à la traduction lors de l'entretien;
- les contenus des entretiens étaient relativement simples et non émotionnels, raison pour laquelle même des connaissances linguistiques assez faibles pouvaient suffire pour une compréhension mutuelle.

Suite à l'évaluation des deux personnes interviewées, et compte tenu des raisons évoquées plus haut, il ne sera presque pas nécessaire de recourir à un interprète communautaire si les premiers entretiens devaient plus tard être régulièrement réalisés dans le canton. Néanmoins, les « Services de la population, migration et police des étrangers » disposent d'expériences pratiques avec des interprètes professionnels. Particulièrement pour les sujets

³¹ Compte tenu de l'attitude d'ouverture des services publics envers les clients, la direction du service de la population veille particulièrement au critère de connaissances linguistiques dans le choix du personnel. Cette a conduit à une couverture importante et interne des besoins linguistiques dans les dernières années.

du ressort de la police des étrangers, le recours est plus ou moins régulièrement fait à l'interprétation (p. ex. en relation avec les autorisations de séjours) ou pour des sujets tels que la violence domestique, le mariage forcé ou le mariage en blanc. La police des étrangers demande à ce que les interprètes soient accrédités auprès des tribunaux.

3.3 Projet pilote: premiers entretiens personnels dans la commune de Lyss BE

- Les informations qui suivent se basent sur l'interview réalisée **avec le personnel de guichet en charge des premiers entretiens personnels** de la commune de Lyss³².

Contenu et déroulement des entretiens

Le contrôle des habitants de la commune de Lyss a réalisé pendant la phase pilote dix entretiens de bienvenue. Un entretien a été mené avec chaque personne nouvellement arrivée qui s'est annoncée à la commune pendant ladite période. Selon les interviewées, il est difficile de dire si l'échantillon de personnes était représentatif ou non. A l'instar de la ville de Berne, le choix ne s'est pas limité aux ressortissants d'Etats tiers, mais il s'est porté sur tous les étrangers récemment arrivés.

Dans la commune de Lyss également, les entretiens de bienvenue ont eu lieu directement après l'enregistrement des données de routine. Les entretiens ont duré en moyenne 7 minutes et couvraient le même contenu qu'à Berne (information sur les offres de cours, enregistrement de la biographie scolaire et professionnelle). Tous les entretiens dans la phase pilote ont été réalisés par le personnel de guichet à l'aide du fil conducteur élaboré dans le cadre du concept cantonal.

Les réactions des clients aux premiers entretiens ont été très positives. Un ressortissant de l'UE a estimé qu'il ne disposait pas d'assez de temps pour participer à un tel entretien.

Compréhension linguistique

A Lyss également, le recours à l'interprétariat communautaire avait été prévu en cas de nécessité et le canton aurait pris en charge les dépenses correspondantes. Mais dans le cas présent également, les dix entretiens ont pu être réalisés sans l'intervention d'un interprète. Le personnel de guichet a évoqué les raisons suivantes:

- une des employées parle français et anglais, ainsi qu'un peu italien, de sorte qu'elle a pu réaliser une partie des entretiens dans ces langues;
- toutes les personnes comprenaient suffisamment l'allemand, le français ou l'anglais de sorte qu'une compréhension était possible sans traduction;
- le contenu des entretiens de bienvenue était relativement simple de sorte que la compréhension était possible même avec peu de connaissances linguistiques;
- aucun des entretiens n'a eu lieu dans une constellation complexe (p. ex. refus de communiquer ou femme ne pouvant s'exprimer elle-même parce que son époux parlait à sa place).

³² Ici également, la focalisation est faite sur la compréhension. Pour une évaluation détaillée de premiers entretiens, voir: « Erstellung eines Konzepts für die Erstgespräche gemäss Art. 6 des Entwurfs des kantonalen Integrationsgesetzes (EIntG), Schlussbericht. Messerli, B., Sellathura Jayanthi, J., 2012 ».

Au contrôle des habitants, les personnes interrogées ont dit pouvoir s'imaginer des situations dans lesquelles la compréhension ne pouvait être possible sans le recours à la traduction (pour raison de déficit linguistique, lorsque la langue n'était pas comprise par le personnel de guichet ou dans les constellations d'entretiens conflictuelles). Dans de tels cas, le recours à un interprète communautaire pour le premier entretien devrait être organisé et un nouveau rendez-vous devrait être proposé au client. Cette procédure est selon les personnes interviewées assez difficile pour les communes, voire impossible pour certaines communes du fait de leur taille. Il est par conséquent important qu'un nombre aussi grand que possible de langues soit couvert au sein même de l'administration (au minimum français et anglais; espagnol et italien un atout). Elles pensent qu'une centralisation des entretiens de bienvenue constituerait pour cette raison un avantage pour les petites communes.

3.4 Ville de Bienne

3.4.1 Conditions cadres juridiques et structurelles

- Les informations qui suivent se basent sur des recherches sur Internet et sur une interview réalisée avec la **déléguée municipale à l'intégration** de la ville de Bienne, de la **responsable de « comprendi? »** ainsi que du **vice-responsable de « se comprendre »**, le service d'interprétariat pour les régions de Fribourg, du Jura et de Jura bernois, qui est une offre de Caritas Suisse.

Lignes directrices de la politique d'intégration de la ville de Bienne

Les lignes directrices de l'année 2003³³ ne contiennent aucune formulation sur la communication interculturelle ou sur l'interprétariat communautaire. Selon la déléguée municipale à l'intégration, ces lignes directrices occupent une place peu importante dans la ville de Bienne.

Ordonnance Intcult

L'« *Ordonnance régissant le recours à des interprètes interculturels* »³⁴ (Ordonnance Intcult) régit les domaines d'action, les tâches et les compétences ainsi que la procédure de recours à des interprètes communautaires par l'administration municipale de Bienne. L'ordonnance a pour but, d'une part, de promouvoir l'intégration de la population allophone et, d'autre part, de faciliter la communication entre l'administration et la population allophone en cas de situations personnelles délicates et/ou concernant des affaires juridiques importantes. L'ordonnance Intcult de mars 2010 a été élaborée par le service spécialisé de l'intégration et adoptée par le conseil municipal. La prise en compte de l'interprétariat communautaire dans les objectifs de législation du conseil municipal 09-11 a servi de base au document.

L'ordonnance Intcult s'appuie sur un sondage que le service spécialisé de l'intégration avait réalisé auprès de tous les départements de l'administration municipale. Le sondage a permis de faire un état de lieux de l'interprétariat communautaire et des besoins à couvrir en la matière dans l'administration. Le sondage s'est penché entre autres sur les questions suivantes: dans quelles situations le recours est fait à un interprète communautaire dans chaque départ-

³³ Politique municipale d'intégration des migrants: lignes directrices de la direction des écoles et de la culture, ville de Bienne, Service spécialisé de l'intégration, mars 2003.

³⁴ Ordonnance régissant le recours à des interprètes interculturels (Ordonnance Intcult; OIntcult) ville de Bienne, mars 2010.

tement? Dans quelles situations la prestation est-elle incontournable? Quelles expériences ont été faites jusque-là en matière d'interprétariat communautaire? Les résultats du sondage ont donné du poids à l'ordonnance devant le Conseil municipal, car il a montré que l'interprétariat intervenait dans le travail quotidien de beaucoup de départements de l'administration municipale de Bienne et qu'il était bien souvent indispensable. La définition des domaines d'action énoncés dans l'ordonnance s'appuie en particulier sur les résultats du sondage du service spécialisé de l'intégration.

Au départ, l'ordonnance prévoyait un article stipulant que le recours à l'interprétariat serait obligatoire pour toute affaire juridique importante (décision contraignante, licenciement, retrait d'enfant, etc.). Cet article a été refusé par le conseil municipal qui craignait les conséquences financières d'une telle disposition.

Les contrats de prestations de la ville de Bienne avec les deux services d'interprétariat « compris » et « se comprendre » étaient déjà en vigueur avant l'élaboration resp. l'adoption de l'ordonnance Intcult.

Extrait de l'ordonnance Intcult:

« Art. 3 Principes

² Lorsque l'information et la communication avec des personnes de langue étrangère s'avèrent insuffisantes, voire impossibles, pour des raisons linguistiques, il est fait appel à des interprètes interculturels.

³ Par principe, il n'est pas fait appel à des enfants et/ou à de proches parents pour traiter de sujets délicats (p. ex. violence conjugale, questions d'éducation).

⁴ Par principe, les services de l'Administration municipale biennoise ne font recours qu'aux interprètes interculturels des associations de médiation interculturelle officiellement reconnues « compris? » et « se comprendre ».

⁵ Les tarifs et honoraires uniformes fixés dans le contrat de prestations [...] revêtent un caractère obligatoire.

[...]

Art. 6 Domaines d'action

¹ Par principe, l'on a recours à des interprètes interculturels lors de discussions complexes, lorsque des difficultés de compréhension d'ordre linguistique et/ou culturel surviennent.

² Les services de l'Administration municipale biennoise ayant un contact direct avec la clientèle sont autorisés à faire appel à des interprètes interculturels, surtout dans les situations suivantes, afin d'aider à la compréhension et à la transmission de la teneur des informations dans les cas suivants:

a. questions juridiques, notifications légales;

b. instructions, réglementations;

c. documents importants en tant qu'aide à la lecture et à la compréhension;

d. entretiens importants avec des services officiels dans le sens d'un accompagnement de la communication pour comprendre des exigences, des décisions et des conséquences importantes;

e. questions de santé;

f. séances d'information selon besoins;

g. entretiens avec les parents.

Art 7 Tâches et compétences

¹ *Les départements de l'Administration municipale sont responsables de la mise à disposition des moyens financiers requis et de la mise en œuvre interne.*

[...] »

Ordonnance Intcult de la ville de Bienne.

Communication au sujet de l'ordonnance Intcult au sein de l'administration

Le service de l'intégration de la ville de Bienne a informé par courriel tous les collaborateurs de l'administration en contact direct avec les clients, de l'existence de l'ordonnance et de son caractère obligatoire. Ils ont parallèlement reçu un guide sur le recours à l'interprétariat communautaire incluant des informations sur les contrats de prestations ainsi qu'une invitation à une séance d'information.

La séance d'information a été organisée par le service spécialisé de l'intégration en collaboration avec les services d'interprétariat « compris? » et « se comprendre ». La participation à la séance de deux heures était facultative. L'ordonnance et le guide y ont été présentés; des jeux de rôles sur le thème de l'interprétariat communautaire ont été réalisés. Environ 40 participants ont été dénombrés, pour la plupart des collaborateurs déjà sensibilisés au thème de l'interprétariat communautaire, d'après la déléguée municipale à l'intégration. Les collaborateurs qui ne manifestaient aucun intérêt pour le sujet n'ont ainsi pas pu être atteints bien que ce programme de formation continue aurait été particulièrement utile à de telles personnes. Il n'existe actuellement dans les programmes de formation continue de la ville aucun cours sur l'approche avec les clients allophones ou sur la communication interculturelle.

Ancrage des conditions cadres financières

L'ordonnance Intcult stipule que chaque département est responsable de la mise à disposition des moyens financiers nécessaires. Selon l'information de la déléguée municipale à l'intégration, seul le département Protection des enfants et des adultes dispose d'un poste budgétaire explicitement dédié à l'interprétariat communautaire. Le service d'aide sociale comptabilise les coûts d'interprétation sous le compte des prestations circonstanciées. Ainsi, les coûts sont pris en charge par le canton dans le cadre de la péréquation des charges et non par la ville.

Mémento sur la communication avec les citoyens allophones³⁵

Ce mémento a été élaboré par le service spécialisé de l'intégration en collaboration avec le service du personnel de la ville de Bienne avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance Intcult. Il contient des conseils pour la communication avec les citoyens allophones ainsi que des indications sur le recours à un interprète.

Extrait de la notice:

³⁵ Communication avec les citoyennes et citoyens de langue étrangère à Bienne / Informations et conseils. Mémento, Ville de Bienne, non daté.

« Dans des situations où il est impossible de se comprendre malgré tous les efforts fournis, l'on recommande de recourir à une tierce personne en qualité d'interprète. Pour cette tâche, ni les enfants, ni les proches ne sont appropriés ! Ils sont dans une situation de dépendance, ce qui gêne le travail de traduction et peut conduire à des conflits de rôles.

Pour les affaires administratives simples, une connaissance de la personne concernée ayant des connaissances linguistiques correspondantes peut rendre des services de traduction.

Pour des sujets complexes, il est judicieux d'engager des interprètes interculturels. Au verso de ce mémento, vous trouverez des adresses de contacts correspondantes. »

Communication avec les citoyennes et citoyens de langue étrangère (extrait, c'est nous qui traduisons)

Lignes directrices concernant le recours à des interprètes interculturels³⁶

Ces lignes directrices ont été élaborées par le service spécialisé de l'intégration et les services d'interprétariat après l'entrée en vigueur de l'ordonnance Intcult et servent à l'application de l'ordonnance dans la pratique quotidienne.

Extrait des lignes directrices:

« Par principe, l'Administration municipale coopère uniquement avec des interprètes des associations de médiation reconnues [...]. Les tarifs et honoraires unifiés selon le contrat de prestations conclu avec la Ville de Bienne ont caractère obligatoire.

Le recours aux interprètes interculturels vise à garantir la compréhension et à soutenir les organes de l'Administration municipale dans la fourniture de leurs prestations. But: garantir que les informations et exigences ainsi que les renseignements importants fournis soient compris et respectés. Les malentendus et les questions multiples sont à éviter, afin de pouvoir travailler plus efficacement.

[...]

Quand et pourquoi ai-je recours à des interprètes interculturels?

- lors d'entretiens complexes
- lorsque le motif même de l'entretien n'est pas compris
- lorsque des difficultés de compréhension d'ordre culturel et/ou linguistique surviennent
- lorsqu'il s'agit de comprendre des informations officielles
- lorsque la compréhension d'informations ou de conséquences très importantes doit être garantie (afin, par exemple, que des décisions ou instructions puissent être comprises et les exigences satisfaites). »

Lignes directrices pour le recours à des interprètes interculturels (Extraits)

Les domaines d'intervention de l'interprétariat communautaire énoncés dans les lignes directrices sont analogues aux domaines d'action mentionnés dans l'ordonnance Intcult.

³⁶ Lignes directrices concernant le recours à des interprètes interculturels. Mémento de la ville de Bienne, non daté.

Contrats de prestations de la ville de Bienne avec les services d'interprétariat

La municipalité de Bienne a signé un contrat de prestations avec chacun des deux services d'interprétariat « *comprendi?* » et « *se comprendre* » afin de garantir que les services administratifs ne travaillent pas avec leurs propres listes, mais au contraire qu'ils collaborent avec des interprètes communautaires professionnels. Comme pour la ville de Berne, la municipalité de Bienne reverse aux services d'interprétariat une contribution annuelle structurelle et profite en contrepartie d'une réduction des tarifs (40 francs au lieu de 75 par heure d'intervention). La contribution annuelle structurelle est approuvée par le Conseil municipal de la ville de Bienne. Le service spécialisé s'est référé dans la formulation des contrats de prestations aux spécificités de la Confédération (Programme des points forts 2008-2011)

La direction des écoles de la ville de Bienne s'était montrée active très tôt dans le domaine de l'interprétariat communautaire et avait autrefois bâti son propre réseau d'interprètes. Depuis 2011, la direction des écoles collabore également avec les interprètes communautaires des services d'interprétariat, comme tous les autres services administratifs. Les nouvelles dispositions de recours sont valables pour tout le corps enseignant et désormais, les coûts pour des interprètes qui n'ont pas été sollicités par le biais des services d'interprétariat, ne seront plus pris en charge.

3.4.2 Département social, service social biennois

- Les informations qui suivent se basent sur une interview réalisée avec **le responsable du service social** du département social de la municipalité de Bienne.

Domaines d'intervention des interprètes communautaires

Au service social, il n'existe aucune réglementation qui régit les domaines d'intervention de l'interprétariat communautaire. Le responsable du service social considère l'intervention des interprètes communautaires judicieuse dans les situations suivantes:

- transmission de contenus complexes (p. ex. expliquer le fonctionnement du système, informer sur les droits et obligations);
- entretien de conseil approfondi sur l'intégration sociale et professionnelle, entretien de bilan avec le client;
- garantie du droit de se faire entendre, contrôle, en cas de sanctions à prononcer, information sur les voies de recours.

Ordonnance Intcult et lignes directrices

L'ordonnance Intcult et les lignes directrices pour l'intervention d'interprètes communautaires n'ont pas encore été présentées aux collaborateurs du service social. Selon le responsable toutefois, il serait indispensable de communiquer activement ces outils aux 45 collaborateurs du service social. Selon lui, cela ne suffit pas de mettre la documentation en ligne sur l'Intranet. Particulièrement dans le domaine social qui fait preuve de hautes fluctuations, il est nécessaire d'aborder le sujet de façon répétée et complète, p. ex. dans le cadre de séances annuelles courtes et obligatoires. Pour planifier de telles séances, le responsable apprécierait si les services d'interprétariat le contactaient env. une fois par an en vue d'un échange.

Intervention de jeunes

La règle « Jamais les enfants » de l'ordonnance Intcult n'est pas respectée de façon consécutive au service social. Selon le responsable, il existe de temps à autre des situations dans lesquelles un adolescent peut être sollicité. Néanmoins, ils ne doivent pas se trouver dans un rôle conflictuel (hiérarchie familiale) et ne pas être sollicités pour des sujets délicats (p. ex. violence domestique). Les jeunes ne sont cependant pas sollicités pour motifs économiques, mais par conviction en faisant appel aux ressources existantes dans le système de relations sociales des clients. L'autoresponsabilité des clients est ainsi encouragée. Selon la personne interrogée, la protection des données est en principe garantie au sein de la cellule familiale.

Déroulement et financement

Les coûts de l'interprétariat communautaire tombent sous le coup des prestations circonstanciées et il n'existe aucun plafond financier. Il relève de la compétence de l'assistant social de recourir à un interprète communautaire. L'avis du responsable du département peut être sollicité en cas d'hésitation. Les assistants sociaux ne sont cependant pas soumis à une autorisation pour recourir à l'intervention d'un interprète communautaire. Ils doivent seulement remplir le formulaire des prestations circonstanciées afin que le montant puisse être comptabilisé au bon poste de budget. Dans ce formulaire, il leur faut justifier par écrit les raisons du recours à un interprète communautaire.

Compétences en situation de dialogue

Selon le responsable du service social, la situation de dialogue exige des assistants sociaux des compétences qui vont au-delà de celles requises pour la direction d'un entretien ordinaire. Il est par exemple important de définir au préalable les attentes réciproques et les rôles tant de l'assistant social que de l'interprète pendant le déroulement de l'entretien. En outre, l'assistant social doit proportionner adéquatement ses déclarations de façon à permettre l'interprétation.

Il y a deux ans environ, une séance de formation continue interne obligatoire sur le thème de l'interprétariat communautaire a eu lieu dans le service social de la ville de Bienne. La séance a duré environ 1,5 heure et était organisée par les services d'interprétariat qui étaient pour ce faire entrés en contact avec le responsable. De telles manifestations sont très appréciées des assistants sociaux, selon le responsable, qui pour sa part met volontiers à disposition de ses collaborateurs le temps nécessaire à la participation.

- Les informations qui suivent se basent sur une interview réalisée avec **deux assistants sociaux** du service social de la ville de Bienne.

Recours aux interprètes communautaires

Les deux assistants interviewés ont recouru dans les 3 dernières années une fois chacun à l'interprétariat communautaire. Dans les deux cas, il s'agissait de garantir la compréhension linguistique. Tous les deux peuvent toutefois s'imaginer des situations dans lesquelles d'autres aspects pourraient entrer en jeu (p. ex. explication du système social suisse). Selon eux, le recours aux interprètes professionnels est peu pratiqué dans le service de façon générale.

Recours aux auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé des clients

Les interprétations sont en partie couvertes en interne (p. ex. par des employés du secrétariat maîtrisant la langue correspondante) ou par le biais de proches et connaissances des clients. Les deux assistants sociaux étaient partagés sur la question de savoir si les enfants devaient être sollicités ou non comme interprètes. Alors que l'un des assistants s'est montré strictement contre la pratique et s'est déclaré favorable à une réglementation uniforme, « autre considérait le recours aux enfants ou aux jeunes peu problématique selon le cas. Tous deux ne voyaient aucun problème en ce qui concerne la protection des données lorsque la personne de l'entourage n'est pas membre de la famille. Lorsqu'un client s'accompagne d'une personne de son entourage pour l'interprétation, il en porte la responsabilité.

Ordonnance Intcult et lignes directrices

L'ordonnance Intcult et les lignes directrices pour l'intervention des interprètes communautaires, ainsi que le mémento sur la communication avec les citoyens allophones, ne sont pas connus des deux assistants. Les deux personnes considèrent une communication interne des outils disponibles comme judicieux.

Déroulement et financement

Les deux personnes interrogées ont connaissance de la procédure interne sur la collaboration avec les interprètes communautaires. L'un des assistants serait favorable à ce que les clients supportent 10% des frais d'interprétation comme cela est le cas pour l'acquisition de meubles p. ex.. Cette contribution devrait sensibiliser les clients sur le fait qu'il serait favorable de parvenir le plutôt possible à communiquer sans intervention d'un tiers.

Compétences en situation de dialogue

Les deux assistants interviewés n'ont jamais suivi de formation sur l'interprétariat communautaire et considèrent une telle formation comme non nécessaire. Ils possèdent tous deux les compétences de communication pour la modération d'entretiens qu'ils mènent au quotidien.

Expériences avec des interprètes communautaires

Les deux personnes interviewées jugent leurs expériences avec des interprètes communautaires comme positives. Ils ont constaté un écart considérable au plan du professionnalisme par rapport aux auxiliaires à la traduction issus de l'entourage des clients tels que des proches ou connaissances. Ils n'ont pas non plus entendu parler de mauvaises expériences faites par des collègues avec des interprètes communautaires. Il arrive juste parfois que des collaborateurs de l'Intake se plaignent que les interprètes communautaires ne connaissent pas toujours les termes spécifiques essentiels.

3.5 Service social de la commune d'Ittigen BE

- Les informations qui suivent se basent sur une interview réalisée avec ***un assistant social du service social de la commune d'Ittigen.***

Réglementation formelle

Les instructions de la commune consignées dans le « manuel Travail social » de la commune. L'interprétariat n'y est pas réglementé et le soin est en principe laissé aux assistants sociaux de décider dans quelles situations ils recourent à un interprète communautaire. Il n'est également pas réglé officiellement que le recours aux interprètes communautaires doit se faire via le service d'interprétariat « *comprendi?* ». Les assistants sociaux désireux de recourir à un interprète communautaire ne doivent ni formuler une requête ni soumettre une justification écrite. Il n'existe aucun plafond financier en ce qui concerne les coûts. Ceux-ci sont comptabilisés sous le poste de prestations circonstanciées. Au cas où le client n'est pas bénéficiaire de l'aide sociale (p. ex. questions touchant les autorités de tutelle), les coûts sont imputés au budget de la commune. Les clients qui jouissent d'une situation financière confortable doivent eux-mêmes assumer ces coûts.

Recours aux interprètes communautaires

L'assistant social interviewé recourt en moyenne environ deux fois par mois à un interprète communautaire et s'adresse toujours au service d'interprétariat « *comprendi?* ». Il est d'avis que ses clients devraient, avec le temps, disposer de connaissances suffisantes pour participer à des entretiens sans l'intervention d'un tiers. La réalité confirme généralement ses attentes. En principe, l'assistant a recours à l'interprétariat communautaire pour garantir que ses informations seront entièrement comprises, particulièrement dans des affaires comportant des implications juridiques (p. ex. inscription à l'AI) ou des sujets émotionnels. Il attache beaucoup d'importance à ce que ses clients comprennent pourquoi il agit d'une façon et pas d'une autre. Lorsqu'il exige la présentation d'un rapport médical, il tient à expliquer en détail au client les motifs de sa demande. Dans les entretiens avec interprète, il est souvent question du fonctionnement du système suisse.

L'assistant social interrogé est très satisfait des prestations des interprètes communautaires de « *comprendi?* ». Il n'est arrivé qu'une seule fois qu'un interprète s'est à son avis beaucoup trop immiscé dans l'entretien sans son accord et y a détourné l'orientation.

Recours aux auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé du client

Pour les thèmes généraux, l'assistant social exige souvent des clients qu'ils se fassent accompagner de proches ou de connaissances pour leur servir d'interprètes. A ses yeux, cette pratique est non problématique pour les thèmes généraux; mais la différence avec des interprètes professionnels est frappante. Les personnes issues de l'entourage privé du client répondent en partie elles-mêmes aux questions posées ou insèrent des commentaires personnels aux propos. La personne interviewée autorise parfois l'interprétation par les enfants, notamment pour les questions concernant le budget ou la caisse maladie. Pour des entretiens aux sujets accablants par contre, il reste évident que les enfants ne doivent y participer et encore moins servir d'interprète.

Compétences en situation de triologue

La personne interrogée souligne l'importance de la définition des rôles dans l'entretien en triologue. De plus, les assistants sociaux devraient intervenir lorsqu'ils ont l'impression que l'interprète traduit au-delà de ce qui a été dit ou y insère ses propres interprétations. Les professionnels devraient également donner un feed-back à l'interprète lorsqu'une intervention a été jugée insatisfaisante. Il juge au cas par cas la nécessité de procéder à un entretien préalable ou non. En général, il s'agira, dans un entretien préalable, de présenter un système familial complexe ou l'évolution des faits jusqu'à cet entretien. Un entretien de fin d'intervention a rarement lieu, généralement que sur demande de l'interprète communautaire. L'assistant social interviewé dispose, selon ses propres déclarations, de tous les compétences et outils pour modérer une situation de triologue.

3.6 Premiers entretiens personnels du canton de Soleure

- Les informations qui suivent ont été recueillies dans le cadre d'une interview avec **une collaboratrice du centre de compétence Intégration** du canton de Soleure qui a de l'expérience en matière de premiers entretiens personnels et qui est également responsable de la question de l'interprétariat communautaire du canton.

3.6.1 Structures et spécificités dans le canton de Soleure³⁷

Le canton de Soleure dispose d'un service d'interprétariat interne à l'administration. Compte tenu du manque de ressources en personnel, ce service n'a pas vraiment les moyens de garantir l'assurance qualité (à travers p. ex. la formation continue ou la supervision des interprètes communautaires). Début 2011 le canton a conclu un contrat de prestations avec AOZ/Medios (service d'interprétariat communautaire à Zurich), afin de garantir, dans le cadre des premiers entretiens personnels, le recours à des interprètes dans des langues qui n'étaient pas couvertes par le service interne. Des critères de qualité sont définis dans ce contrat et garantis par Medios. Pour préserver cette prestation professionnelle, le canton de Soleure reverse à AOZ/Medios une contribution annuelle de base.

3.6.2 Interprétariat communautaire lors des premiers entretiens personnels

Dans le canton de Soleure, le centre de compétence Intégration mène depuis 2011 des entretiens de bienvenue avec les étrangers d'Etats tiers qui, dans le cadre du regroupement familial, ont aménagé dans le canton. Mis à part quelques exceptions, un accord d'intégration a été signé avec toutes les personnes dans le cadre de cet entretien.

Contenu et réalisation des entretiens

Les étrangers d'Etats tiers nouvellement arrivés sont invités par le centre de compétence, sur mandat du service de migration, à un entretien de bienvenue environ 2 à 3 mois après l'octroi de l'autorisation d'entrée en Suisse. Lors de cet entretien, les personnes sont informées sur les principes juridiques sur lesquels se base l'entretien ainsi que sur ce que le canton entend par intégration. Cet entretien décrit les droits et les obligations ainsi que les impli-

³⁷ Les spécificités normatives dans le canton de Soleure n'ont pu être analysées dans le cadre de cette étude.

cations en cas d'un non-respect des obligations. Comme dans le projet pilote du canton de Berne, la biographie scolaire et professionnelle est enregistrée afin de déceler le plus tôt possible des éventuels déficits en intégration. Ces informations sont décisives pour la nature des mesures qui seront consignées dans l'accord d'intégration (principalement des cours de langue). Il est également remis lors de l'entretien du matériel d'informations individuellement constitué. Les entretiens durent une heure en moyenne.

Les cinq collaborateurs du centre de compétence Intégration du canton de Soleure réalisent environ 600 entretiens par an.

Compréhension linguistique

Des interprètes communautaires sont toujours présents lors des entretiens de bienvenue. Une interprétation professionnelle doit être assurée, car des accords à caractère obligatoire sont signés. Le financement est assuré par le crédit cantonal pour l'intégration. Le budget a un poste comptable pour l'interprétariat communautaire. Au-delà de l'argument juridique, la personne interviewée énonce les arguments suivants en faveur des interprètes communautaires (contrairement au recours à des amis ou à des proches):

- entretien plus efficace et plus effectif, ainsi qu'une clarté en ce qui concerne les rôles, les tâches et la protection des données;
- bien qu'il soit la plupart du temps question de compréhension linguistique, l'aspect culturel prend néanmoins une place importante (p. ex. explication du système suisse de formation);
- avec l'intervention d'un interprète communautaire, un pont peut être bâti entre les locuteurs, ce qui souligne l'importance de la langue.

Si, au début de l'entretien, on constate que le client dispose lui-même de connaissances suffisantes en allemand, l'entretien se fait sans interprétariat. Il est probable que l'on renoncera dans de tels cas à un accord d'intégration.

3.7 Canton des Grisons

L'organisation de l'aide sociale dans le canton des Grisons se distingue de celle des autres cantons. A l'exception de Davos, les communes ne disposent d'aucun service social propre. L'encadrement social relève ainsi de la compétence du service social cantonal, qui est représenté dans cinq localités par des services sociaux régionaux. Ces services régionaux mènent les consultations et adressent des requêtes de financement aux communes de résidence des clients concernés. Dans le cadre de cette étude le service social régional de la « Prättigau, Seigneurie, cinq villages » a été pris en compte.

3.7.1 Conditions cadres juridiques et structurelles

- Les informations qui suivent se basent sur des recherches sur Internet et sur une interview réalisée avec **la déléguée cantonale à l'intégration** du canton des Grisons.

Loi cantonale sur l'intégration

Une motion de la fraction socialiste en 2009 concernant la création d'une loi cantonale sur l'intégration avait été rejetée. Dans sa réponse, le gouvernement a argumenté que les dispositions relatives à l'intégration au niveau cantonal ainsi les ordonnances correspondantes

étaient consignées dans la loi cantonale d'application de la LEtr. Toutes requêtes en matière de politique d'intégration devraient s'ancrer dans les structures ordinaires correspondantes.

La déléguée cantonale à l'intégration du canton des Grisons souligne la pertinence de cette approche lors de notre entretien. Bien que des lois spécifiques donnent un poids particulier, par exemple au thème de l'interprétariat communautaire, ces lois restent en général peu contraignantes et aucun service ne se sent responsable de la mise en œuvre. Dans le cas de l'aide sociale, un ancrage de l'interprétariat communautaire dans la loi cantonale sur l'aide sociale et dans l'ordonnance correspondante serait donc nécessaire, selon la déléguée cantonale.

Loi d'application de la législation fédérale sur les étrangers et sur l'asile

Dans la loi d'application du canton des Grisons sur la législation fédérale sur les étrangers et sur l'asile (EGzAAG), la compréhension linguistique entre les autorités et les citoyens allophones est uniquement réglementée dans le cadre des mesures de contrainte dans le droit des étrangers (les autorités judiciaires)³⁸.

L'égalité des chances des bénéficiaires quel que soit leur pays d'origine, est ancrée dans l'ordonnance relative à cette loi:

Art 24. al.1 « Elles [les autorités cantonales et les communes] proposent des offres pour permettre l'égalité des chances à tous les bénéficiaires dans l'accès à la vie sociale, économique et culturelle »³⁹

Lignes directrices pour la promotion de l'intégration des étrangers dans le canton des Grisons

Les lignes directrices pour la promotion de l'intégration des étrangers dans le canton des Grisons ont été élaborées par le centre de compétence Intégration et ont été soumises à toutes les communes et services administratifs pour consultation. Les objections principales au cours de la procédure de consultation ont été d'ordre financier. Les lignes directrices ont été adoptées par le gouvernement cantonal le 7 février 2012.

Extrait des lignes directrices sur le thème de l'interprétariat communautaire:

« Chapitre 6.2.1 Langue et communication

[...]

b) La communication interculturelle: Bien que l'apprentissage d'une langue cantonale par les allophones soit exigé en vue d'une intégration réussie, il subsiste des domaines dans lesquels le recours à l'interprétariat communautaire est nécessaire pour garantir une compréhension adéquate. Particulièrement dans le domaine des soins médicaux, pour des sujets complexes dans le cadre du travail social [...] il est souvent indispensable de recourir à un interprète communautaire professionnel [...]. Cela requiert d'une part que structures ordinaires correspondantes mettent à disposition les moyens nécessaires au financement des coûts d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle et d'autre part que les services du canton qui sont concernés par la question de l'intégration soient sensibilisés au travail avec interprète et soient conscient de son utilité. Ce faisant, des dépenses supplé-

³⁸ Loi d'application de la législation fédérale sur les étrangers et l'asile, Grand Conseil du canton des Grisons. En vigueur depuis 2009.

³⁹ Ordonnance relative à la loi d'application de la législation fédérale sur les étrangers et sur l'asile (RVzEGzAAG), juin 2009 (c'est nous qui traduisons).

mentaires dues à une compréhension insuffisante, en particulier dans le domaine de la santé et du social, peuvent être évitées. Ces dépenses sont bien souvent supérieures aux coûts de l'interprétariat. »⁴⁰

Le texte mentionne ensuite trois idées directrices concrètes en vue de l'ancrage de l'interprétariat communautaire:

- incorporation de moyens de financement pour l'interprétariat communautaire dans le budget des structures ordinaires;
- création de conditions cadres sur le recours aux interprètes communautaires pour tous les services cantonaux pertinents en matière d'intégration (information sur leur utilité et sur les avantages d'une interprétation professionnelle);
- mise à disposition, dans le cadre d'un projet pilote du centre de compétence Intégration d'une durée de trois ans, de financement pour l'interprétariat communautaire dans le domaine social et de la santé par le biais duquel les coûts d'interprétariat peuvent être déduits à l'aide de bons de prise en charge (« Bons d'interprétariat »).

Des lignes directrices pour la promotion de l'intégration résulteront des mandats de mise en œuvre adressés à différents services de l'administration.

Loi cantonale sur l'aide sociale

Dans la loi cantonale sur l'aide sociale du canton des Grisons, la communication avec la population allophone ainsi que l'interprétariat ne sont pas réglementés.⁴¹

Manuel sur l'aide sociale dans les communes, canton des Grisons

Dans le manuel sur l'aide sociale dans les communes du canton des Grisons, la communication avec la population allophone et l'interprétariat ne sont pas réglementés.⁴²

Contrats de prestations avec un service d'interprétariat

De 2009 à fin 2011, un contrat de prestations a été mis sur pied liant le service social cantonal et le service d'interprétariat de Caritas Grisons. Ce contrat de prestations comporte une déclaration d'intention de collaboration et définit un standard professionnel des interprètes. Pendant cette période, le service social cantonal n'a versé aucune contribution structurelle et n'eut droit par conséquent à aucune réduction de tarifs.

Le recours à l'interprétariat communautaire est nouvellement organisé au niveau régional. Au lendemain d'une procédure d'appel d'offres public en mars 2011, l'ARGE, le centre de compétence Intégration de la Suisse orientale et son service d'interprétariat *verdi* ont reçu l'adjudication et dirigent depuis le 1er janvier 2012 le service d'interprétariat pour les cantons de St-Gall, Grisons, Thurgovie et Appenzel Rhodes-Extérieures.

⁴⁰ Lignes directrices pour la promotion de l'intégration du canton des Grisons. Centre de compétence Intégration, canton des Grisons, mai 2011 (c'est nous qui traduisons).

⁴¹ Loi sur l'aide sociale publique (loi sur l'aide sociale, SHG) du canton des Grisons, décembre 1986.

⁴² Manuel sur l'aide sociale dans les communes. Département social cantonal des Grisons. Version d'octobre 2010.

3.7.2 Service social régional « Prättigau, Seigneurie, cinq villages »

- Les informations qui suivent se basent sur une interview réalisée avec **le responsable du service social du département social cantonal** (responsable du service social régional) et **une assistante sociale du service social régional** de « Prättigau, Seigneurie, cinq villages ».

Réglementation de l'interprétariat communautaire

Les assistants sociaux du service social cantonal qui souhaitent collaborer avec des interprètes communautaires doivent adresser à la direction du service une requête de prise en charge avec une brève justification. Le responsable du service social cantonal se réfère ici aux compétences professionnelles de l'assistant social et accorde la prise en charge en règle générale. Pour sa part, l'assistante sociale interviewée n'a pas connaissance de cas où la prise en charge des coûts d'interprétariat aurait été refusée. Dans les cas où le recours à un interprète se révèle nécessaire dans un bref délai, l'assistant peut le faire sans prise en charge préalable et procéder par la suite à la démarche de requête de prise en charge.

L'égalité des chances est, selon le responsable du service social, le principe de base du département social cantonal. Pour lui, la garantie d'une compréhension linguistique doit être assurée avant que ne soient prononcées des sanctions par faute d'incompréhension (p. ex. à cause d'un manque de compréhension en amont des mesures).

Comptabilisation des coûts d'interprétariat communautaire

Les coûts d'interprétariat communautaire ne sont pas comptabilisés sous le poste de prestations circonstanciées, contrairement aux exemples précédents. Ils sont pris en charge par le canton et payés par un fonds d'aide sociale. Les dépenses qui sont enregistrées sous le poste de prestations circonstanciées doivent faire l'objet d'une requête adressée aux communes responsables, dans le cadre de l'aide sociale matérielle. Le canton prend en charge les dépenses d'interprétariat pour contourner cette bureaucratie. Il n'existe aucun plafond financier pour l'interprétariat communautaire.

Recours aux interprètes communautaires

En moyenne l'assistante sociale interviewée recourt une à deux fois par mois à un interprète communautaire. Elle énumère les situations suivantes pour le recours à des interprètes:

- communication des droits et des obligations
- questions touchant au budget
- les sujets émotionnels
- les sujets complexes (p. ex. explication du système scolaire suisse)
- les entretiens de case management impliquant plusieurs acteurs

Recours aux auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé du client

Il arrive souvent que l'assistante sociale interviewée accepte que des proches ou connaissances des clients assurent l'interprétation. Cela peut présenter un avantage, en particulier lorsque ces personnes sont ou ont été elles-mêmes bénéficiaires de l'aide sociale et connaissent donc les procédures. D'un autre côté, les entretiens traduits par les proches ou les

connaissances durent plus longtemps parce que ces derniers s'immiscent la plupart du temps dans l'entretien. Pour l'assistante sociale, il est évident que les enfants ne doivent jamais être sollicités pour l'interprétation.

Compétences en situation de dialogue

L'assistante sociale interviewée n'a jamais participé à une formation au sein du service social régional sur le thème de l'interprétariat communautaire. Elle est d'avis que les assistants sociaux possèdent en principe les compétences nécessaires pour les entretiens en dialogue, mais reconnaît cependant qu'il y a peu de réflexion sur ce sujet. Elle pense qu'il est judicieux de savoir davantage sur le déroulement optimal d'un entretien avec un interprète communautaire (p. ex. clarification des attentes envers l'interprète communautaire pendant l'entretien préalable, l'utilité d'un entretien de fin d'intervention, implication de l'aspect culturel, etc.).

3.8 Travail social en milieu scolaire, commune de Suhr AG

- Les informations qui suivent se basent sur une interview avec trois acteurs clés. Il n'y a eu aucune recherche sur Internet sur les conditions cadres juridiques et structurelles dans le canton d'Argovie⁴³. Des interviews ont été réalisées avec les personnes suivantes: la **responsable du service d'interprétariat Linguadukt** du service régional Argovie/Soleure de l'EPER; la **responsable du centre de compétence Intégration d'Argovie**; **une assistante sociale scolaire de l'école de Suhr**.

Recours aux interprètes communautaires

L'assistante sociale scolaire interviewée a de l'expérience dans la collaboration avec des interprètes communautaires dans le cadre d'entretiens de parents d'élèves avec des sujets complexes et plusieurs acteurs. Dans les entretiens dans lesquels n'étaient présents que des parents d'élèves, la compréhension a jusque-là toujours été possible sans l'aide d'un interprète. Elle dispose cependant de la liberté de décider de recourir à des interprètes communautaires selon le besoin et sans autorisation. En dehors de la compréhension linguistique, elle décrit l'intérêt du recours aux interprètes pour les motifs suivants:

- pouvoir expliquer aux parents des sujets complexes tels que le système scolaire suisse;
- recevoir des informations contextuelles importantes sur les réalités culturelles d'une famille, ce qui facilite une organisation plus ciblée des actions et activités de soutien;
- pouvoir assurer, dans les situations dans lesquelles seul l'époux maîtrise la langue allemande, la participation à niveau égal de l'épouse à l'entretien;
- rétablir d'une certaine façon l'équilibre, particulièrement lors de grandes réunions avec plusieurs participants de la part des autorités, du fait que quelqu'un du milieu culturel des parents soit présent en la personne de l'interprète communautaire. Cela peut aider à gagner la confiance voire la coopération des parents.

Les interprètes communautaires sont sollicités pour les entretiens de parents d'élèves par le biais du service d'interprétariat Linguadukt. Pour les soirées de parents d'élèves dans la langue maternelle des parents, les interprètes sont sélectionnés à partir d'une liste interne de

⁴³ Pour toute information sur les conditions cadres juridiques et structurelles dans le canton d'Argovie avec focalisation sur le domaine de la formation, voir: *Interprétariat communautaire dans le domaine de la formation. Pratiques actuelles et recommandations à partir d'exemples de cas fonctionnant bien.* INTERPRET, Lena Emch, 2012.

la commune. Il n'existe aucune réglementation interne sur les situations dans lesquelles le recours aux interprètes communautaires est justifié. Cela relève de la compétence des assistants sociaux en milieu scolaire.

Les coûts d'interprétariat communautaire sont comptabilisés soit dans le budget global de l'école ou dans le budget du service social en milieu scolaire. Il n'existe dans le budget du service social aucun poste spécifique ni aucun plafond financier pour l'interprétariat communautaire. Le taux horaire consacré à l'interprétariat, inscrit au budget de l'école et accordé par la commune, est inférieur aux coûts réels et la compensation est faite sur la durée des interventions. Selon la personne interrogée, les coûts n'ont cependant jamais un argument décisif pour une collaboration ou non avec des interprètes

Les expériences vécues par l'assistante sociale en milieu scolaire avec des interprètes ont été jusque-là très positives. Elle a fait une fois une réclamation dans un cas où elle devait prendre clairement position vis-à-vis d'un père et lui dire ses quatre vérités. L'interprète communautaire, une femme, a eu de grandes difficultés, dans cette situation, à traduire fidèlement les paroles qui étaient dites. L'assistante sociale a mis cela sur le compte du genre et avait souhaité que ce soit un homme qui fasse l'interprétation, mais le service d'interprétariat ne disposait d'aucun interprète masculin dans cette langue.

Recours aux auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé du client

Pour des sujets simples et de routine, la personne interviewée sollicite des proches ou connaissances du client comme auxiliaires à la traduction. Il est arrivé qu'elle ait consciemment sollicité une personne de l'entourage d'une femme afin que l'information communiquée puisse lui être rappelée plus tard. Dans des cas d'exception, l'assistante sociale sollicite des enfants pour des sujets très simples. En principe, elle est d'avis que les enfants ne doivent pas porter la responsabilité de l'interprétation.

Compétences en situation de dialogue

L'assistante sociale interviewée n'a jamais participé à une formation sur le thème de l'interprétariat communautaire, mais dispose selon son propre jugement des compétences nécessaires en situation de dialogue. Bien qu'aucune ligne directrice ou mémento ne soit disponible, elle dispose de toutes les informations nécessaires. Une définition des rôles est en règle générale faite par la maîtresse d'école. Parfois, un entretien préalable a lieu, en particulier pour les sujets complexes ou lorsque la collaboration a lieu pour la première fois avec un interprète.

Collaboration du service d'interprétariat avec les associations professionnelles

En novembre 2011, le réseau du travail social en milieu scolaire d'Argovie a organisé la journée argovienne du travail social en milieu scolaire. La stratégie du réseau consiste à développer une orientation de fond des objectifs ciblés et de la vision du travail social en milieu scolaire, dans le but de les concrétiser et de les suivre.⁴⁴ La journée cantonale est un forum annuel auquel sont invités tous les assistants sociaux travaillant en milieu scolaire. Ses objectifs sont le renforcement du réseau, une formation continue commune, ainsi que le développement des contacts et des échanges. La responsable du centre de compétence Intégration d'Argovie et la responsable du service d'interprétariat Linguadukt Argovie/Soleure de l'EPER ont toutes les deux été invitées à la journée cantonale 2011 afin d'y présenter

⁴⁴ Site Internet du réseau du travail social en milieu scolaire d'Argovie: <http://www.ssa-aargau.ch/>

leurs offres. L'initiative de l'invitation est venue d'un assistant social en contact régulier avec la responsable de Linguadukt et qui était lui-même impliqué dans l'organisation de la journée cantonale. La responsable de Linguadukt a présenté l'offre du service d'interprétariat ainsi que les règles essentielles dans la collaboration avec les interprètes communautaires.

La responsable de Linguadukt avait déjà participé à une manifestation du même type avec les services de tutelle et le secrétariat de la jeunesse du canton d'Argovie. Ces contacts étaient le résultat de sa propre initiative. Elle considère la collaboration avec les associations professionnelles et de spécialistes comme une stratégie commerciale très efficace pour les services d'interprétariat. Les envois de documentation en masse n'ont pas le succès escompté, mieux vaut entrer en communication active avec les professionnels.

Dans le domaine social, la responsable de Linguadukt nomme comme activités⁴⁵ importantes les lunchs sociaux qui ont lieu régulièrement dans différentes régions. A ces lunchs des intéressés du domaine du travail social se rencontrent plusieurs fois par an pour des échanges et l'entretien de contacts. Ces lunchs sociaux ont lieu à chaque fois dans une institution différente, qui saisit l'occasion de se présenter. Dans la mesure du possible, une rencontre par an a lieu au service régional d'Argovie/Soleure de l'EPER. L'offre de lunchs sociaux existe également dans les autres cantons.

3.9 Evaluation des pratiques actuelles par les interprètes communautaires

- Les informations qui suivent se basent sur des interviews réalisées avec **quatre interprètes communautaires**. Ils travaillent entre autres dans le domaine social, dans les cantons d'Argovie, de Berne et des Grisons. Ils travaillent pour le compte d'un ou plusieurs services d'interprétariat et également comme indépendants.

Interventions des interprètes communautaires dans le domaine social

Tous les interprètes communautaires interviewés estiment qu'ils sont parfois sollicités trop tard. Il existe toujours des cas dans lesquels les assistants sociaux recourent d'abord à des proches ou amis des clients. Lorsque l'interprète communautaire est sollicité, les malentendus sont souvent tellement profonds déjà qu'une compréhension n'est plus possible ou chacun se campe sur ses positions. A leur avis, une collaboration précoce avec les interprètes communautaires aide à prévenir les malentendus et permet une prestation plus efficace et plus effective ainsi l'installation d'une confiance. L'un des interprètes interrogés souligne que les clients ont parfois besoin de la présence d'un interprète pour acquérir suffisamment de confiance et oser poser certaines questions ou aborder certains sujets. D'une part, bon nombre d'information serait perdue sans l'intervention d'interprètes communautaires, informations très utiles dans les processus d'encadrement et dans la clarification des besoins. D'autre part, les interprètes communautaires permettent une approche respectueuse des personnes allophones par le fait qu'ils assurent une compréhension réciproque et facilitent à toutes les personnes présentes une participation équitable à l'entretien.

Selon deux interprètes interrogés, les clients feignent dans de rares cas de ne pas comprendre dans le but de renier leur responsabilité. Cela ne peut être le cas en présence d'un

⁴⁵ Les déjeuners sociaux (Soziallunches) sont proposés par différentes organisations. Dans le district d'Aarau p. ex. par le biais de ZSBA (Zusammenschluss der Sozialarbeitenden Bezirk Aarau, Regroupement des assistants sociaux du district d'Aarau).

interprète communautaire. Dans d'autres cas, les clients ont honte d'avouer qu'ils ne comprennent pas le sujet traité et le professionnel ne le réalise que bien plus tard.

Tous les interprètes interviewés sont d'avis que les professionnels devraient être davantage sensibilisés et informés sur l'utilité de la collaboration avec des interprètes communautaires. L'un des interprètes communautaires souhaite que les professionnels apprennent davantage à distinguer l'interprète communautaire du médiateur interculturel. Les deux approches exigent des rôles différents de la part de l'interprète et du médiateur, ce qui est souvent peu connu des professionnels. De plus, les professionnels sollicitent souvent, lors de l'entretien de fin d'intervention, les impressions personnelles de l'interprète sur le cas traité, ce qui ne relève en aucune façon de sa prestation.

Déroulement des entretiens en situation de triologue

Tous les interprètes interrogés soulignent que dans la plupart des cas, ils ont fait des expériences très positives dans la collaboration avec les professionnels. Trois des interprètes communautaires ont formulé le souhait à l'endroit des assistants sociaux de mieux proportionner leur discours et de demander à leur client à faire de même.

Tous les interprètes jugent qu'il serait judicieux d'avoir plus souvent un entretien préalable. Deux ou trois minutes suffiraient à le faire. Cela est particulièrement nécessaire, voire indispensable, lors de sujets complexe, pour comprendre le contexte, le déroulement prévu de l'entretien ainsi les objectifs fixés. Selon l'expérience faite par les interprètes, les professionnels prennent très rarement l'initiative de l'entretien préalable. Une des personnes interviewées demande de sa propre initiative un court entretien préalable avant chaque intervention lorsqu'elle s'annonce à la réception d'un service. Elle apprécierait beaucoup si le service d'interprétariat s'informait au moment de l'enregistrement du mandat sur le contexte de l'intervention afin de le communiquer ensuite à l'interprète. Quelques mots-clés suffiraient, tels qu'« Entretien avec psychiatre de l'AI pour expertise psychiatrique ». De telles informations facilitent la préparation de l'interprète communautaire à l'entretien.

L'une des interprètes apprécie que l'occasion pour un bref entretien de fin d'intervention se crée automatiquement à cause des formalités administratives qui doivent être réglées (p. ex. remplir le formulaire de feedback). Elle saisit alors l'occasion de demander au professionnel ce qu'elle pourrait améliorer pour un prochain entretien. Deux interprètes communautaires soulignent pendant l'interview l'importance des brefs entretiens de fin d'intervention pour évacuer les émotions de situations difficiles.

Deux interprètes communautaires ont fait la remarque pendant l'interview qu'ils observent souvent que les professionnels et les clients les fixent en parlant au lieu de se regarder réciproquement et même des fois, ils s'expriment en employant la troisième personne. L'interprète communautaire prend ainsi la place principale de l'entretien, ce qui risque d'entraver l'instauration de la confiance entre le professionnel et le client.

Deux des interprètes communautaires interviewés souhaitent que le professionnel informe le client en début d'entretien que l'interprète communautaire est soumis au secret professionnel.

4. Discussion, conclusions et recommandations

Fondamentalement, l'interprétariat communautaire peut être encouragé depuis le sommet (*top-down*) par le biais d'une définition claire de conditions cadres et par la création des structures correspondantes. Il peut également être encouragé depuis la base (*bottom-up*), à travers une sensibilisation des professionnels. Justement dans le domaine de l'aide sociale, qui relève de la compétence des communes, l'encouragement depuis la base serait approprié. L'idéal, cependant, serait une combinaison des deux stratégies: la sensibilisation des professionnels et de leurs supérieurs hiérarchiques d'une part, et un ancrage de l'interprétariat communautaire comme principe de l'autre. Les recommandations dans les prochains chapitres suivent également cette stratégie combinée.

4.1 Premiers entretiens personnels

Dans les deux projets pilotes sur les premiers entretiens personnels réalisés dans la ville de Berne et dans la commune de Lyss, dans le cadre desquels les entretiens ont duré seulement environ 10 minutes et contenaient des sujets d'entretiens peu complexes, le recours à l'interprétariat communautaire n'a eu lieu dans aucun des cas. Dans l'exemple des premiers entretiens personnels du canton de Soleure, le recours à l'interprétariat communautaire a eu lieu dans tous les cas, car des sujets relativement complexes y étaient abordés et dans la plupart des cas, un accord d'intégration a été signé.⁴⁶

La décision de recours à un interprète communautaire pour la réalisation des premiers entretiens personnels dépend, d'une part, de la complexité des sujets des entretiens et de leurs implications juridiques et, d'autre part, des connaissances en langues étrangères en interne des personnes menant ces entretiens. Dans les modèles réglés de façon centralisée, comme dans les cantons de Soleure et de Lucerne ou dans de grandes villes comme celle de Berne, un nombre considérable d'employés est familiarisé avec le déroulement de tels entretiens. Beaucoup de langues étrangères peuvent ainsi être couvertes en interne, ce qui ne peut être le cas dans les petites communes. En outre, les collaborateurs des services centralisés sont plus faciles à atteindre pour la formation et la sensibilisation à l'interprétariat communautaire, ce qui est plus difficile dans des services décentralisés.

De nombreuses questions sur les premiers entretiens personnels et les modèles pour leur mise en application ne sont pas encore clarifiées à ce jour. Plusieurs cantons en effet sont encore dans la phase d'établissement de ces premiers entretiens ou entretiens de bienvenue et les projets pilotes correspondants sont en phase d'évaluation. Il est pertinent pour INTERPRET de suivre attentivement l'ensemble des évolutions et expériences dans ce domaine. En effet, certaines de ses stratégies d'approche seront fortement influencées par le type de modèle que tel ou tel canton aura adopté. C'est pourquoi nous renonçons, ici et dans les chapitres suivants, à formuler des recommandations spécifiques pour les premiers entretiens personnels. Les recommandations par rapport au travail social englobent également le

⁴⁶ Les premiers entretiens dans le canton de Lucerne ont été évalués en 2011. Un recours à l'interprétariat communautaire a lieu pour un cinquième de tous les entretiens environ. Selon le rapport d'évaluation, la complexité du contenu des entretiens était à peu près semblable à celle des entretiens du canton de Soleure. Mais à la différence de Soleure, aucun accord d'intégration n'a été passé. Evaluation Begrüssungsgespräche Kanton Luzern, Schlussbericht. rc consulta & BASS, Bern, 2011.

domaine du premier entretien personnel, là cela fait sens. En outre, ces recommandations pourront être adaptées aux acteurs qui le requièrent, en fonction du modèle de premiers entretiens personnels pour lequel ils auront opté, en temps voulu.

4.2 Travail social

Remarques introductives

Pour aboutir à des conclusions et recommandations fiables en dépit du nombre restreint d'exemples de cas qui ont été analysés dans le cadre de cette étude, l'accent a été placé sur l'aide sociale à titre d'exemple. Par conséquent, les recommandations qui suivent visent dans leur majorité le domaine de l'aide sociale. Nous recommandons néanmoins à INTERPRET d'adapter ces recommandations (et les acteurs et « instruments » correspondants) à d'autres domaines du travail social. Nous mentionnerons ici spécialement le domaine de la protection des enfants et des adultes, dans lequel l'interprétariat communautaire joue un rôle particulièrement important. Un choix d'acteurs possibles du domaine social auxquels ces recommandations peuvent être élargies se trouve dans l'annexe 2.

Il convient de noter que l'encouragement de l'interprétariat communautaire formulé dans le cadre des conclusions et des recommandations de cette étude n'est en aucun cas, selon nous, une contradiction à l'encouragement de l'apprentissage de langue qui reste un point fort de la politique d'intégration de la Confédération, des cantons et des communes. Il est incontestable que la langue a une fonction clé dans le processus d'intégration. Il est tout aussi incontestable que les connaissances linguistiques requises ne peuvent être exigées, en particulier au début du séjour en Suisse. En outre, il aura toujours des situations, au cours d'un séjour en Suisse, dans lesquelles l'intervention d'interprètes communautaires sera nécessaire. D'une part, parce qu'un nombre considérable de personnes allophones peut mener des conversations au quotidien, mais nécessite de l'aide dès qu'il est question de sujets complexes dans un entretien; et d'autre part parce que l'interprétariat communautaire va bien au-delà de la compréhension purement linguistique. La combinaison de l'encouragement à l'apprentissage des langues et la garantie de l'interprétariat communautaire se reflètent notamment dans les programmes cantonaux d'intégration prévus dès 2014 (voir *chapitre 1.1 Situation initiale*), avec des conditions cadres pour les domaines.

Il convient de souligner que la mise en œuvre des recommandations qui suivent devrait si possible se faire avec la participation de l'ensemble des acteurs concernés (services d'interprétariat, responsable de département, assistants sociaux, etc.). Ainsi seulement, on pourra garantir que les mesures initiées tiendront suffisamment compte, dans l'idée d'une mise en œuvre à long terme et effective, des besoins et des réalités professionnels des acteurs afin de rencontrer sur le terrain le plus d'acceptation possible.

4.2.1 Ancrage juridique

Calderón-Grossenbacher (2010) recommande que soit consigné dans les lois et ordonnances le principe que l'interprétariat communautaire est un moyen de communication des services publics avec la population allophone.

Le domaine de l'aide sociale relève en Suisse largement de la compétence des communes. Il n'existe aucune loi nationale sur l'aide sociale⁴⁷ et chaque canton dispose de sa propre loi sur l'aide sociale. Les détails sur sa mise en application sont réglementés par les ordonnances correspondantes sur l'aide sociale qui sont édictées par les gouvernements cantonaux. Par conséquent, la législation varie d'un canton à l'autre et l'application d'une commune à l'autre.

Dans aucun des exemples de cas analysés, l'interprétariat n'est légalement et explicitement ancré, que ce soit dans une loi spécifique sur l'intégration (p. ex. une loi sur l'intégration) ou dans une loi concernant les structures ordinaires (p. ex. une loi sur l'aide sociale).

Il convient néanmoins de revenir sur l'ordonnance Intcult de la ville de Bienne, qui est un bel exemple de conditions cadres normatives en matière d'interprétariat communautaire. Elle réglemente l'interprétariat communautaire dans les services administratifs qui entretiennent des contacts directs avec les clients. Il est cependant ressorti dans le cadre de cette étude que l'ordonnance n'était pas connue des assistants sociaux et ne pouvait par conséquent pas être efficacement appliquée.

Il est ressorti des interviews réalisées que les acteurs interrogés considéraient l'ancrage de l'interprétariat communautaire dans les lois et les ordonnances comme un instrument capital pour conférer à ce dernier l'importance et la légitimation nécessaire.

Conclusions et recommandations sur l'ancrage dans la législation

Pour que l'interprétariat communautaire ne soit pas adopté seulement dans les lois spécifiques sur l'intégration, mais également dans les conditions cadres normatives des structures ordinaires, il doit être ancré dans les lois cantonales sur l'aide sociale (et d'autres lois du domaine social) dans le cadre des révisions de ces lois. Il ne s'agit pas de propager le recours aux interprètes communautaires de façon systématique dans tous les cas de figure, ce qui, selon nous, n'est pas faisable dans la pratique et encore moins financiable, mais plutôt de les ancrer légalement sous une forme potestative. L'application de l'interprétariat communautaire dans la pratique pourra alors être consignée dans les ordonnances correspondantes (domaine d'action, situations qui prescrivent le recours à un interprète communautaire, le déroulement, les services de placement, etc.).

Aucun droit à un interprète communautaire ne peut être déduit d'une telle formule potestative. Elle confère cependant à l'interprétariat communautaire le rôle important d'un moyen de garantir à l'égalité des chances. Un tel complément aux lois cantonales sur l'aide sociale irait dans le sens des efforts actuels de l'Office fédéral des migrations d'adapter diverses lois fédérales en vue de garantir l'égalité des chances dans les structures ordinaires (p. ex. dans la loi-cadre sur les assurances sociales et sur l'assurance invalidité, voir chapitre 1.1).

Recommandation 1:

L'interprétariat communautaire est ancré dans les lois sur les structures ordinaires du domaine social comme moyen possible de communication avec les clients allophones et cela dans une formule potestative. Les services d'interprétariat seront nommés comme les services auprès desquels le recours à la prestation est fait.

⁴⁷ La commission de la sécurité sociale et de la santé publique du Conseil national (CSSS-n) a adopté il y a peu une motion de commission qui demande au Conseil fédéral une « loi-cadre concise » pour l'aide sociale. L'étendue de la coordination n'est pas encore définie. Cf. « Der Bund » du 4 février 2012.

INTERPRET (en concertation avec l'ODM et les délégués cantonaux à l'intégration) suggère à la CDAS l'adoption de l'interprétariat communautaire sous une forme potestative dans les lois cantonales et dans les ordonnances correspondantes dans le cadre de la révision de ces lois.

INTERPRET élabore les arguments et fondements nécessaires.

Des instruments tels que l'ordonnance Intcult de la ville de Bienne ne peuvent être efficaces dans la pratique que s'ils sont communiqués. Pour ce faire, il ne suffit pas d'envoyer des documents ou de les mettre en ligne sur un site Internet. Cela requiert une information active menée par les responsables de services et de départements correspondants sous forme de séances internes au cours desquelles les professionnels ont l'opportunité de se familiariser avec les instruments en question. Etant donné la forte fluctuation justement dans le domaine social, de telles séances devraient être périodiques et obligatoires pour les collaborateurs en contact direct avec les clients.

Recommandation 2:

*Les **réglementations normatives** sur l'interprétariat communautaire (notamment une ordonnance sur l'interprétariat communautaire) doivent **être communiquées en interne** dans les services et départements concernés. L'opportunité doit être donnée aux professionnels (p. ex. aux assistants sociaux) de se familiariser avec contenu de ces instruments.*

Si une ville ou une commune édicte une telle réglementation normative, les services d'interprétariat prennent contact avec les responsables des services sociaux et autres départements pertinents du domaine social dans le but d'initier une communication interne sur ces instruments et de définir ensemble la forme d'une telle communication interne.

INTERPRET observe les évolutions dans le domaine et a connaissance des réglementations normatives sur l'interprétariat communautaire nouvellement édictées. INTERPRET conseille et soutient les services d'interprétariat si nécessaire dans l'élaboration des aspects essentiels de séances d'information dans les services et départements de l'administration pour la communication et l'assimilation des conditions cadres normatives.

4.2.2 Spécificités pour la pratique

Calderón-Grossenbacher (2010) recommande de consigner dans des lignes directrices et directives, des standards et critères obligatoires sur le recours aux interprètes communautaires, sur l'exécution des mandats et sur la prise en charge des coûts.

L'interprétariat professionnel est réglementé dans le manuel sur l'aide sociale du canton de Berne. De plus, l'interprétariat communautaire est réglementé dans les prescriptions internes du service social de la ville de Berne ainsi dans le canton des Grisons pour les services sociaux régionaux. Dans tous les autres exemples de cas analysés, il n'existe aucune condition cadre correspondante dans la pratique.

Les normes de la CSIAS ne contiennent pas de référence à l'interprétariat communautaire ou à la communication avec les clients allophones. Le degré de considération des normes de la CSIAS par les assistants sociaux dans leur travail variait selon les exemples de cas analysés. La majorité des assistants sociaux interviewés considèrent que les normes de la CSIAS sont très importantes et apprécieraient de les voir contenir une réglementation de l'interprétariat professionnel.

Il est ressorti dans la pratique que les assistants sociaux jugent important les directives et lignes directrices internes qui définissent les critères portant sur le recours à l'interprétariat communautaire et l'exécution des mandats (y c. la nomination des services auprès desquels les interprètes peuvent être sollicités ainsi la facturation des coûts). Là où de tels instruments internes aux services existent, ils sont connus des professionnels et sont consultés en cas de besoin.

Les exemples de cas analysés montrent néanmoins que les directives ne sont pas l'élément décisif dans le recours à un interprète communautaire. L'assistant social qui, parmi tous les professionnels interviewés, avait le plus recouru à des interprètes travaille dans un service social qui ne dispose ni de réglementation sur l'interprétariat communautaire ni de contrat de prestations avec un service d'interprétariat. D'un autre côté, il existe des services sociaux qui ont réglementé l'interprétariat dans leurs prescriptions, mais qui ne font que rarement recours aux interprètes communautaires.

Conclusions et recommandations sur les conditions cadres de la pratique

Il y a un besoin d'action dans la réglementation de l'interprétariat communautaire dans les lignes directrices et les directives des institutions du travail social. La taille du service social a une influence sur la réglementation interne du service en question: les grands services ont en général plus de thèmes et de fils conducteurs et les petits, beaucoup moins. Dans les services où il y a moins de règlements internes, les directives de l'échelon supérieur telles qu'un manuel cantonal ou les normes de la CSIAS revêtent plus d'importance. Dans de nombreux cantons, il est légalement ancré que les normes de la CSIAS sont obligatoires. De plus, les plus petites communes, pour leur travail interne, s'appuient vraisemblablement, en l'absence de réglementations internes, de plus en plus sur les directives d'instances supérieures telles que les manuels cantonaux ou les normes de la CSIAS. De plus, l'intégration de l'interprétariat communautaire dans les manuels cantonaux et les normes de la CSIAS lui donnerait une plus grande importance et légitimité.

L'interprétariat doit donc être ancré dans les normes de la CSIAS et dans les manuels cantonaux sur l'aide sociale avec mention des situations qui justifient le recours à un interprète communautaire, ainsi que les services d'interprétariat fournisseurs de la prestation.

Recommandation 3:

*L'interprétariat communautaire est ancré dans les **normes de la CSIAS** ainsi dans les **manuels cantonaux sur l'aide sociale** comme moyen de communication avec les clients allophones. Les services d'interprétariat fournisseurs de la prestation sont mentionnés.*

INTERPRET initie auprès de la CSIAS l'adoption de l'interprétariat communautaire dans ses normes.

INTERPRET initie auprès des services⁴⁸ compétents l'adoption de l'interprétariat communautaire dans les manuels cantonaux sur l'aide sociale dans le cadre de leur remaniement.

INTERPRET formule des directives modèles sur l'interprétariat communautaire (domaines d'intervention, déroulement, etc.) qui pourront être utilisées par les acteurs correspondants en cas de besoin.

⁴⁸ Dans le canton de Berne, le manuel sur l'aide sociale est actuellement révisé par l'association professionnelle « Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte » sur mandat de la direction de la prévoyance sociale et de la santé publique du canton de Berne.

4.2.3 Conditions cadres financières

Intégration de postes budgétaires dans le budget global

La conférence tripartite sur les agglomérations CAT (2009), la Confédération (« Rapport Schiesser ») (2010) ainsi que Calderón-Grossenbacher (2010) recommandent de régler de façon obligatoire la prise en charge des coûts d'interprétariat communautaire.

Dans tous les services sociaux analysés (à l'exception du canton des Grisons), les coûts d'interprétariat communautaire sont comptabilisés sous le poste de prestations circonstanciées et imputés au budget individuel de la personne bénéficiaire. Par conséquent, aucun des services sociaux analysés ne dispose de postes de budget pour l'interprétariat communautaire ou d'un plafond financier pour ces coûts.

Dans l'exemple de cas issu du travail social en milieu scolaire, il est ressorti que le budget de l'école disposait d'un poste alloué à l'interprétariat communautaire contrairement aux assistants sociaux de l'école. De plus, l'honoraire maximal défini dans le budget de l'école était inférieur au tarif officiel des services d'interprétariat. Ainsi, les coûts d'interprétariat ont été souvent imputés au budget du travail social en milieu scolaire. Dans cet exemple de cas également, il n'existe aucun plafond financier pour l'interprétariat communautaire.

Concernant la question de l'autorisation préalable des supérieurs hiérarchiques aux assistants sociaux avant tout recours à un interprète communautaire, la pratique dans les services sociaux analysés varie d'un endroit à l'autre. Indépendamment de cette question, tous les supérieurs hiérarchiques se sont accordés pour dire que les assistants sociaux disposaient de toutes les compétences nécessaires pour juger de la pertinence d'un besoin d'interprétation ou non. Par conséquent, aucune des personnes interrogées n'avait connaissance de cas dans lesquels le recours à un interprète communautaire aurait été entravé par un refus interne d'autorisation.

Les professionnels interrogés ont souligné plusieurs fois que dans la plupart des cas, il s'est agi pour l'interprétariat communautaire de montants relativement petits qui n'aboutissent pas à des dépenses démesurées. Aussi les coûts n'ont-ils jamais été, dans aucun exemple de cas, un motif de non-recours à des interprètes communautaires.

Conclusions sur les conditions cadres financières

Les coûts ne paraissent pas être l'élément décisif dans la décision de recours ou non à l'interprétariat communautaire dans l'aide sociale (et dans l'exemple issu du travail social en milieu scolaire). De plus, dans l'aide sociale, les coûts ne peuvent pas être affectés à un budget séparé parce qu'ils sont comptabilisés sous le poste des prestations circonstanciées et imputés au budget individuel de la personne bénéficiaire. La question de l'usage en pratique dans les autres domaines (p. ex. les centres d'accueil pour femmes battues, etc.) où les budgets sont plus restreints, ne peut être éclairée dans cette étude. Néanmoins, les coûts sont certainement un argument dans d'autres domaines que l'aide sociale.⁴⁹

Aucune recommandation ne peut être apportée sur ce point, compte tenu des observations faites dans les exemples de cas.

⁴⁹ La Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte écrit dans sa prise de position sur la loi sur l'intégration du canton de Berne que le recours à une interprétation professionnelle est bien souvent ignorée pour motifs de coûts. En lieu et place des proches, et même des enfants, sont sollicités (voir chapitre 3.1.1).

Contrats de prestations avec les services d'interprétariat

Le comité de la CDAS recommande dans son courrier de juin 2010⁵⁰, la prise en compte des services d'interprétariat. Redmann (2010) recommande quant à lui, la collaboration avec les services d'interprétariat ou avec des systèmes alternatifs d'assurance qualité. Calderón-Grossenbacher (2010) recommande la désignation des centres de compétences responsables de l'assurance qualité (p. ex. les services d'interprétariat).

Dans les exemples de cas analysés de l'aide sociale, le recours à l'interprétariat communautaire s'est fait exclusivement par le biais de services d'interprétariat. Il n'existe aucune liste informelle indépendamment du fait qu'un contrat de prestations existe ou pas. Les interviews avec les interprètes communautaires et les services d'interprétariat ont cependant révélé que bon nombre d'institutions du domaine social sollicitent encore aujourd'hui directement les interprètes communautaires non pas par le biais d'un service d'interprétariat.

Les responsables de services sociaux interrogés soulignent qu'ils apprécieraient énormément une prise de contact régulier (p. ex. une fois par année) de la part des services d'interprétariat, particulièrement lorsqu'un contrat de prestations existe. Compte de la diversité des mandats à charge des responsables dans leur quotidien professionnel, les questions inhérentes à l'interprétariat communautaire sont facilement relayées au second plan, raison pour laquelle une approche active de la part des services d'interprétariat serait la bienvenue. Le contenu de tels entretiens de contact pourrait être: satisfaction réciproque de la collaboration, les attentes mutuelles, le besoin en informations de la part des clients (séances d'information, exposés spécialisés, instruments de travail, etc.).

Conclusions et recommandations sur les contrats de prestations avec les services d'interprétariat

Les services d'interprétariat garantissent le professionnalisme des interprètes communautaires engagés par leur service à travers la tenue régulière de formation continue, d'intervision et de supervision. De plus, les services d'interprétariat veillent à la réglementation des procédures administratives inhérentes aux interventions. De nombreux interprètes travaillent parallèlement pour un service et pour leur propre compte. Cette situation est d'autant plus insatisfaisante pour les services d'interprétariat que les institutions qui recourent directement aux interprètes communautaires bénéficient bien entendu des prestations des services d'interprétariat, mais ne paient aucune contribution en contrepartie. Il faut donc encourager les institutions du domaine sociales à solliciter les interprètes communautaires par le biais des services d'interprétariat.

La possibilité pour encourager la collaboration des services publics avec les services d'interprétariat réside dans la conclusion d'un contrat de prestations entre les institutions ou les villes/communes et les services d'interprétariat. Les professionnels seront d'autant plus incités à recourir à cette collaboration si ces contrats de prestations offrent une réduction des tarifs (à travers une contribution structurelle de l'administration). Une autre possibilité serait d'accorder, pour une période définie, des bons de prise en charge des coûts d'interprétation tirés par exemple d'un crédit consacré à l'intégration tel qu'envisagé de faire le centre de compétence Intégration dans le canton des Grisons. Des approches semblables sont en cours dans d'autres cantons (p. ex. dans le canton de St-Gall). Une autre possibilité encore consiste à sensibiliser les professionnels sur les avantages de la collaboration avec les ser-

⁵⁰ Voir à ce sujet: http://www.inter-pret.ch/uploads/media/SODK_IkUeV_2010_fr.pdf

vices d'interprétariat. Il s'agit ici de motiver en particulier les responsables afin que les recommandations internes correspondantes soient édictées.

Les recommandations du comité de la CDAS stipulant de recourir aux interprètes communautaires par le biais des services d'interprétariat sont une contribution importante, mais sans doute pas suffisante⁵¹. Un autre canal approprié pour la sensibilisation sur l'utilité de la collaboration avec les services d'interprétariat pourrait être la voie passant par les associations professionnelles et spécialisées du domaine du travail social.

Recommandation 4:

Les associations professionnelles et spécialisées du domaine du travail social sont informées sur les avantages et l'utilité de la collaboration avec les services d'interprétariat. Ils recommandent à leurs membres (p. ex. dans leurs revues spécialisées ou directives) de solliciter des interprètes communautaires par le biais des services d'interprétariat.

INTERPRET informe les associations sur les avantages et l'utilité d'une collaboration avec les services d'interprétariat et initie la communication des recommandations correspondantes auprès des membres de ces associations. Si besoin, INTERPRET met à disposition des services, des villes et communes intéressées, des modèles de contrats de prestations avec les services d'interprétariat.

Un autre point important est l'entretien des relations des services d'interprétariat avec les clients, en présence ou non d'un contrat de prestations. A travers des contacts réguliers (p. ex. une fois par année), les difficultés et insatisfactions des deux parties peuvent ainsi être identifiées suffisamment tôt et résolues par des mesures ciblées et adaptées. Il va de soi que la demande d'interprètes communautaires croît en cas de grande satisfaction et qu'elle diminue en cas d'insatisfaction. De plus, la question de l'interprétariat communautaire reste ainsi présente au niveau des responsables grâce aux contacts réguliers avec un service d'interprétariat. Dans la pratique, les ressources en temps restreintes des services d'interprétariat risquent de limiter l'entretien régulier des contacts. Néanmoins, ce contact devrait si possible être renforcé.

Pour ce faire, les services d'interprétariat peuvent également recourir à d'autres canaux en plus de l'approche directe des responsables de services sociaux. En effet, ces derniers sont organisés en groupes, tel que le montre l'exemple du canton de Berne avec ses groupes régionaux de la Conférence bernoise sur l'aide sociale, et la protection de l'enfant et de l'adulte. Les responsables des services sociaux s'y retrouvent lors de rencontres organisées pour des échanges réguliers d'expériences. De tels canaux existent aussi dans d'autres cantons. Par une telle approche, il est possible, avec un investissement modéré, d'atteindre tant les grands services sociaux que des plus petits. Au-delà de l'échange des attentes et souhaits, ces canaux peuvent également être utilisés pour des exposés spécialisés par les services d'interprétariat et/ou INTERPRET (exposé sur l'utilité des interprètes communautaires, critères des interventions, etc.).

Recommandations 5:

*Les services d'interprétariat poursuivent l'objectif d'un **entretien régulier du contact** avec les clients en présence ou non d'un contrat de prestations. La prise de contact a lieu direc-*

⁵¹ Les responsables des services sociaux qui ont été interviewés dans le cadre cette étude ne connaissent pas ces recommandations.

tement et/ou à travers des canaux déjà existants des responsables de services sociaux ou autres structures du domaine du travail social.

Si besoin, INTERPRET développe, en collaboration les services d'interprétariat intéressés, les points importants sur la façon dont un tel entretien des contacts peut être conçu.

4.2.4 Information, sensibilisation et formation continue des professionnels

Recours à des interprètes communautaires

Dans tous les exemples de cas issus du domaine du travail social qui ont été analysés dans le cadre de cette étude, on fait recours à des interprètes communautaires. Cette prestation est appréciée partout et jugée indispensable. Cependant la fréquence avec laquelle les interprètes communautaires sont sollicités varie: elle est soit régulière (env. deux fois par mois) ou rare (env. une fois en trois ans).

Pour beaucoup d'assistants sociaux, la compréhension linguistique est la raison principale d'une collaboration avec un interprète communautaire. Pour peu d'entre eux, l'aspect culturel est une composante importante, et cela « dans les deux sens ». D'une part, ils saisissent l'opportunité pour expliquer au client, avec le soutien de l'interprète communautaire, ses droits et ses obligations ou les pratiques en usage dans le système suisse. D'autre part, de nombreux professionnels interrogés apprécient d'être sensibilisés sur les spécificités qui ont un rapport avec le contexte culturel du client. Cela leur permet de comprendre certaines réactions et d'appliquer des mesures ciblées et adéquates.

Dans les situations suivantes des assistants sociaux ont fait recours à des interprètes communautaires dans les exemples de cas du domaine de l'aide sociale et du travail social en milieu scolaire:

- garantie du droit d'être entendu, sujets avec grande portée juridique
- contenus complexes (droits et obligations du système social local, questions de budget)
- situations conflictuelles (p. ex. entretiens de réclamation)
- sujets émotionnels, accablants
- situations dans lesquelles il est important pour le professionnel que les clients comprennent les raisons qui l'ont motivé à agir d'une façon donnée.

Les conclusions et les recommandations suivent plus bas, pour tout le chapitre.

Interventions des auxiliaires à la traduction privés

Künzli & Achermann (2009) concluent dans leur rapport sur l'interprétariat dans le domaine de l'aide sociale que la loi fondamentale sur la liberté des personnes et la protection des données interdit que des personnes nécessitant de l'aide soient obligées de recourir à leurs connaissances et proches comme interprètes.

Tous les assistants sociaux interrogés dans le cadre de cette étude recourent régulièrement aux proches et connaissances de leurs clients comme auxiliaires à la traduction. Tous les professionnels s'accordent pour dire que des proches et connaissances sont sollicités pour les sujets simples de routine et les situations non émotionnelles. Il s'est avéré cependant que tous les professionnels ne fixent pas au même endroit la limite au-delà de laquelle les auxi-

liaires à la traduction privée ne sont plus appropriés et à partir de laquelle la collaboration avec des interprètes professionnels s'impose.

Parmi les assistants sociaux interrogés se dessinent deux attitudes en ce qui concerne la responsabilisation du client:

- a) d'un côté domine l'attitude selon laquelle une personne bénéficiaire de l'aide sociale devrait toujours et autant que possible organiser personnellement un particulier de son entourage privé pour l'interprétation. Ceci afin de l'emmener dans une position active de responsabilité. La propre organisation est perçue dans le sens du principe fondamental de base du domaine de l'aide sociale « l'aide à l'autoassistance »⁵². La protection des données ne serait pas compromise ici. Lorsque le client s'accompagne d'une personne de son entourage privé (p. ex. son voisin), il donne par-là même son accord sur le fait que cette personne ait le droit d'entendre ce qui se dira durant l'entretien;
- b) d'un autre côté subsiste l'attitude selon laquelle l'intervention d'auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé du client comporte certains risques et que la protection des données n'est pas automatiquement garantie. Si un client s'accompagne d'une personne de son entourage privé, ce dernier doit explicitement donner son accord pour que cette personne puisse entendre le contenu de l'entretien qui aura lieu.

Les inconvénients suivants ont été mentionnés quant à la collaboration avec des auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé du client::

- manque de neutralité, immiscions dans les entretiens
- manque de distance professionnelle, propre implication
- manque de professionnalisme dans l'interprétation linguistique
- manque de la protection des données (rarement mentionné)

Quant à la question de savoir si les enfants ou les jeunes peuvent être sollicités ou non comme interprètes, il ne règne pas non plus de consensus parmi les professionnels interviewés. Les uns sont convaincus que les enfants et les jeunes ne devraient jamais être sollicités comme interprètes, compte tenu du conflit potentiel de rôle avec les parents et de la trop grande responsabilité pour les enfants. D'autres par contre sollicitent régulièrement des enfants et des jeunes lorsqu'il est question de sujets simples et de routines (p. ex. remplir un formulaire d'une régie immobilière). Il est ressorti dans une interview qu'une assistante sociale avait connaissance de cas des autorités de tutelle pour lesquels des enfants ont servi d'interprètes pour les investigations.

Compétences en situation de triologue

Le comité de la CDAS recommande dans son courrier de juin 2010 aux directeurs cantonaux des services sociaux le développement des compétences interculturelles des collaborateurs des services sociaux. Redmann (2010) recommande l'acquisition de compétences transculturelles pour mener des entretiens avec interprète ainsi que l'entraînement et la simulation de telles situations suivis de réflexion. Calderón-Grossenbacher (2010) recommande une formation continue pour les professionnels sur le thème « Mener un entretien en triologue et collaboration avec des interprètes communautaire ».

⁵² L'aide à l'auto-assistance devrait rendre capables les bénéficiaires à retrouver de leur autonomie vis-à-vis de l'aide sociale.

Aucun des assistants sociaux interrogés n'a participé ne serait-ce qu'une fois à une formation continue sur le thème de l'interprétariat communautaire. Par contre, dans le service social de la ville de Bienne, il y a eu deux années plus tôt une séance obligatoire d'environ 1,5 heure. Elle avait été initiée par le service d'interprétariat et fut très appréciée par la direction du service. De plus, la ville de Berne propose des formations continues facultatives aux collaborateurs municipaux des guichets en contact direct avec les clients sur l'attitude à avoir face aux clients allophones.

Plus de la moitié des assistants sociaux interviewés pensent que mener un entretien avec des interprètes communautaires ne demande aucune compétence spécifique allant au-delà des compétences pour mener un entretien normal. Les supérieurs, en règle générale, le jugent autrement: la plupart sont d'avis que des compétences supplémentaires sont requises dans les situations de dialogue. Cependant, au long de plusieurs interviews, les assistants se sont ravisés pour reconnaître qu'en se penchant bien sur le sujet, ils se demandaient s'ils n'avaient pas peut-être des lacunes en ce qui concerne la communication avec les allophones et l'interprétariat communautaire.

Un des responsables interviewées, qui était responsable de la mise au courant des nouveaux collaborateurs, a souligné dans l'interview qu'il était d'avis que les assistants sociaux fraîchement formés disposaient généralement de trop peu de compétences interculturelles pour aborder les personnes allophones.

Les interviews ont révélé que l'interprétariat communautaire ou également la pratique de recours aux auxiliaires à la traduction organisés par les clients même, ne font pas l'objet d'activités internes telles que des formations continues ou des interventions (discussion d'exemples de cas).

Les exigences spécifiques à l'égard des professionnels en situation de dialogue et qui sont indispensables à la réussite de l'entretien sont décrites dans différents documents (p. ex. Redmann, 2010 nomme les éléments essentiels suivants, nécessaires à une interprétation professionnelle dans un entretien: préparation, suivi, continuité, confiance. A cela s'ajoutent divers documents d'INTERPRET ainsi que des services d'interprétariat définissant les exigences en situation de dialogue). Ces mémentos sont cependant peu connus dans le milieu des assistants sociaux. Aussi ignorent-ils souvent certaines règles importantes au bon déroulement d'un entretien. Cela a certainement un rapport avec le fait qu'il sévit une véritable marée d'informations dans les administrations municipales et que de grandes quantités de brochures et de mémentos sont en circulation.

Il ressort par conséquent des interviews que des entretiens préalables ou entretiens de fin d'intervention sont rarement réalisés dans la pratique. Les interprètes communautaires interrogés regrettent pour leur part cette réalité et soulignent surtout qu'un court entretien préalable pourrait considérablement leur faciliter la tâche.

Conclusions et recommandation sur l'information, la sensibilisation et la formation continue des professionnels

Sur la base des interviews réalisées, il convient de dire que l'importance que les assistants sociaux accordent à la prestation des interprètes communautaires influence considérablement la fréquence de la collaboration avec ces derniers. A noter dans ce contexte que la connaissance de langues étrangères des assistants sociaux a elle aussi une influence sur la collaboration avec les interprètes communautaires. Ainsi, certains des assistants sociaux

interrogés avaient la possibilité de mener eux-mêmes des entretiens dans plusieurs langues, ce qui explique qu'ils sollicitent plus rarement des interprètes communautaires.

Selon nous, il existe des situations dans lesquelles le recours à des auxiliaires à la traduction issu de l'entourage privé des clients est approprié et judicieux. C'est le cas pour les questions simples et de routine, les sujets d'entretiens sans contenus émotionnels et sans implications légales. Les entretiens sans interprétation ou avec l'intervention d'auxiliaires à la traduction peuvent tout à fait être des moyens de renforcer le sens de responsabilité des clients. Un client qui doit seul s'efforcer pour comprendre peut par exemple trouver confiance en ses propres capacités linguistiques, ce qui peut lui conférer une plus grande confiance en soi dans une autre situation, par exemple dans un entretien d'embauche.

Nous partons du principe que dans beaucoup de cas aujourd'hui, des entretiens sont faits sans interprétation, même dans ces cas dans lesquels cela aurait été recommandé d'un point de vue professionnel. Les interprètes professionnels garantissent la compréhension et celui qui comprend correctement peut montrer une plus grande ouverture à la coopération et construire plus facilement une relation de confiance. De plus, la compréhension permet une prise de responsabilité. C'est seulement après que le client ait été compris qu'une clarification de ses ressources est possible et qu'elles peuvent être utilisées pour renforcer son auto-responsabilité. L'intervention d'interprètes communautaires professionnels permet de surmonter les malentendus d'ordre linguistique et culturel, ce qui favorise des entretiens efficaces et permet d'économiser du temps et, au final, de l'argent. Il est par conséquent fondamental selon nous d'intensifier la réflexion et la prise de conscience dans le milieu des professionnels sur la question de savoir dans quels cas une intervention d'auxiliaires à la traduction est appropriée et dans quels autres une collaboration avec des interprètes professionnels est indispensable.

De plus, une sensibilisation plus forte sur l'utilité des interprètes communautaires au-delà de la simple compréhension linguistique devrait être menée. En effet, bien que de nombreux professionnels admettent l'implication d'un aspect interculturel dans les consultations, il s'est avéré que pour certains d'entre eux, il n'est ce que sous-entend cet élément aspect interculturel n'est pas très clair. Parfois, les assistants sociaux auraient souhaité davantage d'informations interculturelles, mais sans le demander explicitement. La clairvoyance sur l'utilité de l'interprétariat communautaire au-delà de la simple compréhension linguistique s'est révélée parfois minime chez les professionnels interrogés.

Concernant la protection des données, la pratique révèle des différences considérables d'approches. Il semble qu'un nombre non négligeable d'assistants sociaux n'accordent que peu d'attention à la question de la protection des données au profit de celle de la compréhension linguistique. Nous voyons un besoin de sensibilisation des professionnels sur la question de la protection des données relativement au thème de l'interprétation. Il s'agit principalement de savoir dans quels cas, la garantie de la protection de données impose une collaboration avec des interprètes professionnels et de clarifier dispositions nécessaires pour éviter que la protection des données soit compromise en présence d'un auxiliaire à la traduction.

Dans le quotidien professionnel souvent stressant du domaine social, l'interprétariat communautaire et la communication interculturelle sont des sujets parmi bien d'autres. Conséquence: ils font peu l'objet de réflexion et beaucoup de professionnels ne réalisent leurs lacunes en la matière qu'une fois qu'ils y sont confrontés. Les assistants sociaux n'ont pas assez conscience du fait que l'interprétariat communautaire ne soit pas une prestation seu-

lement profitable au client, mais facilitant également la tâche des assistants sociaux dans l'accomplissement de leur travail quotidien. Il en va de même pour les particularités liées aux entretiens en situation de dialogue ainsi des compétences qui y sont requises. La qualité des entretiens peut ainsi être entravée; et une bonne qualité d'entretien a certainement une influence sur fréquence à laquelle un assistant social collabore avec des interprètes communautaires: lorsqu'un professionnel tire avantage de sa collaboration avec un interprète communautaire (p. ex. économie de temps, approche ciblée, etc.), il aura plus tendance à l'avenir à faire recours à des interprètes communautaires. Mais il y renoncera si l'expérience se révèle négative (p. ex. définition insuffisante des attentes ou des rôles par le professionnel avant l'entretien).

Une sensibilisation renforcée des professionnels pourrait par exemple se faire à travers des séances ciblées de formation continue sur la communication interculturelle en général et sur l'interprétariat communautaire en particulier. Il existe déjà aujourd'hui diverses offres de cours sur la communication interculturelle ainsi sur l'interprétariat communautaire. Ces offres sont cependant basées sur le principe facultatif et ne vont être sollicitées que par les professionnels qui sont déjà intéressés par la thématique. Afin que les compétences transculturelles entrent réellement dans les institutions du travail social et atteignent tous les collaborateurs, le sujet doit être vu comme un devoir de service. Une offre concrète de formation continue en interne, proche de la réalité et si possible obligatoire pour tous les collaborateurs, serait selon nous un moyen approprié. Plusieurs responsables ont manifesté une grande ouverture face à une telle offre lors des interviews.

Ces conclusions sont aussi valables pour les services de contrôle des habitants et autres services centraux (cantonaux) qui ont à charge les premiers entretiens personnels avec les personnes allophones nouvellement arrivées. Des compétences en communication interculturelle sont requises, même lorsqu'il n'y a pas besoin de faire recours à des interprètes communautaires⁵³.

Pour atteindre aussi les petites communes, il convient d'analyser si les déjà canaux existants du domaine du travail social (p. ex. groupes régionaux d'associations professionnelles ou spécialisées), peuvent devenir des porteurs de formation continue.

Nous tenons à souligner en ce qui concerne la formation continue des professionnels que nous ne visons ici une sensibilisation dans le sens de pousser à recours systématique aux interprètes communautaires. L'objectif recherché n'est pas de faire automatiquement recours à un interprète communautaire lors de chaque entretien avec un client allophone. L'interprétariat communautaire est un moyen efficace et effectif de la communication professionnelle avec les personnes allophones. Il existe cependant des situations dans lesquelles il peut être judicieux de mener un entretien sans interprétation ou de recourir à des connaissances ou proches du client. La sensibilisation visée ici recherche une conscientisation plus forte des professionnels sur l'utilité de la collaboration avec les interprètes communautaires et sur les risques possibles d'une collaboration avec les auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé des clients. Ceci dans l'idée de faire de la collaboration avec les interprètes communautaires dans le travail social quelque chose qui va de soi.

⁵³ Les personnes menant des premiers entretiens ont participé à une telle formation sur la communication interculturelle dans le cadre des premiers entretiens dans le canton de Lucerne. Evaluation Begrüssungsgespräch Kanton Luzern, Schlussbericht. rc consulta & BASS. Berne, 2011.

Recommandations 6:

Des offres de formation continue sur la communication interculturelle dans le travail social et proches de la pratique doivent être conçues pour les services sociaux, les autres institutions du travail social et les services en charges des premiers entretiens personnels avec les étrangers nouvellement arrivés. Cette formation continue doit être offerte en interne dans les institutions et doit si possible être obligatoire pour tous les collaborateurs en contact direct avec les clients.

INTERPRET élabore en collaboration avec les services d'interprétariat intéressés, une offre de formation continue sur le thème de la communication interculturelle dans le travail social. L'offre doit tenir compte des besoins et des réalités de travail des professionnels au plan de son contenu comme de son organisation afin qu'elle rencontre une grande acceptation.

INTERPRET fait connaître l'offre auprès des responsables de services sociaux et autres institutions du travail social (ainsi que des institutions en charge des premiers entretiens personnels).

INTERPRET analyse si les canaux déjà existants tels que les groupes régionaux d'associations professionnelles constituent des porteurs potentiels de formation continue, dans le but d'atteindre également les assistants sociaux des petits services sociaux.

L'offre pourrait par exemple contenir les sujets suivants:

- approche théorique et pratique des bases de la communication transculturelle
- réflexion sur la culture, le concept de la culture, attitude face aux différences
- entretiens de conseil avec intervention d'interprètes communautaires: son utilité (au-delà de la compréhension linguistique), les points dont il faut tenir compte en situation de dialogue, l'intérêt d'un entretien préalable, présentation des mémentos déjà existants, etc.
- recours aux proches et aux connaissances comme auxiliaires à la traduction: quand est-ce approprié et quand non, de quoi faut-il tenir compte
- communication avec les clients allophones sans interprétation
- réflexion sur les propres pratiques professionnelles
- exercices pratiques, jeux de rôles

La formation continue pourrait être développée dans une variante minimale et maximale.

En plus du développement d'une de formation continue pour professionnels, il faut veiller à ce que les formations professionnelles initiales du travail social abordent également le sujet. C'est déjà le cas en partie aujourd'hui. Il n'a cependant pas été possible, dans le cadre de cette étude, d'analyser les lacunes possibles⁵⁴.

Recommandation 7:

L'interprétariat communautaire doit être ancré dans la formation professionnelle initiale du travail social dans les hautes écoles spécialisées et les écoles professionnelles.

INTERPRET fait un état des lieux pour connaître le degré d'application de cette recommandation. Pour les écoles qui ne l'appliquent pas encore, INTERPRET initie l'adoption d'un mo-

⁵⁴ L'organisation faîtière du monde du travail du domaine social, SAVOIRSOCIAL, joue un rôle de direction et d'orientation dans l'organisation et le développement de la formation professionnelle dans le domaine social. Voir annexe 2 ou www.savoirsocial.ch pour de plus amples informations.

dule sur l'interprétariat communautaire qui soit aussi proche possible de la pratique (en collaboration avec les services d'interprétariat).

Une autre possibilité pour toucher les professionnels sont les nombreuses associations professionnelles et spécialisées du travail social. Les revues spécialisées de telles associations sont régulièrement lues par les professionnels qui ont été interviewés. Bien souvent, ces revues spécialisées circulent dans les services sociaux. Les sites Internet des associations sont aussi consultés pour s'informer.

Recommandations 8:

Les associations professionnelles et spécialisées du travail social doivent être gagnées pour la sensibilisation des professionnels sur le thème de l'interprétariat communautaire. Des articles sur l'interprétariat communautaire (utilité, règles importantes, etc.) doivent être publiés dans les revues spécialisées ou sur les sites Internet spécifiques, par exemple sous forme de bons exemples de cas. La présence d'INTERPRET aux manifestations des professionnels doit être visée (p. ex. sous forme de stand d'information).

INTERPRET cherche le dialogue avec les associations professionnelles et spécialisées et initie des publications dans leurs revues spécialisées (p. ex. Actualité Sociale d'AvenirSocial ou ZESO de la CSIAS, etc.), ou sur des sites Internet spécifiques. INTERPRET renforce sa présence dans les manifestations des professionnels. Les services d'interprétariat intéressés peuvent être associés selon les possibilités (en particulier pour les associations manifestations régionales).

Bibliographie

Achermann, A., Küenzli J. (2009): Traduire dans l'aide sociale. Droit des personnes de langue étrangère et obligations de l'Etat. Résumé. Expertise sur mandat de la Conférence suisse des délégués à l'intégration (CDI), Berne (en allemand, avec résumé en français).

Calderón-Grossenbacher (rcconsulta), R., Guggisberg J., Egger, T. Stocker, D. (BASS) (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche Kanton Luzern. Schlussbericht. Büro für sozial- und bildungspolitische Fragestellungen rc consulta & Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS, Berne (en allemand seulement).

Calderón-Grossenbacher, R. (2010): Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Büro für sozial- und bildungspolitische Fragestellungen rc consulta, Bericht zuhanden Bundesamt für Migration, Berne (en allemand seulement).

Calderón-Grossenbacher, R. (décembre 2010): Pilotage juridique et structurel de l'interprétariat communautaire. Discussion d'exemples de projets et d'initiatives couronnés de succès. Sur mandat d'INTERPRET, Berne.

Conférence tripartite sur les agglomérations CTA (2009): Rapport sur l'avenir de la politique suisse d'intégration des étrangers.

Conseil fédéral (mars 2010): Rapport du Conseil fédéral à l'intention des Chambres fédérales. Rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération.

Emch, L. (2012): L'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation. Pratique actuelle et recommandations basées sur des exemples de cas fonctionnant bien. INTERPRET, Berne.

Messerli, B., SellathuraJayanthi, J. (2012): Erstellung eines Konzepts für die Erstgespräche gemäss Art. 6 des Entwurfs des kantonalen Integrationsgesetzes (EIntG), Schlussbericht, Berne (en allemand seulement).

Office fédéral des migrations (2007): Promotion de l'intégration des étrangers. Programme des points forts pour les années 2008-2011. Note explicative de l'Office fédéral de migration (ODM) sur le programme et les directives pour l'exécution de l'année de transition 2008, Berne-Wabern.

Office fédéral des migrations (2010): Circulaire Garantir la poursuite de l'encouragement spécifique de l'intégration par la Confédération dès 2012, Berne-Wabern.

Office fédéral des migrations (2011): Rapport explicatif relatif à la procédure de consultation concernant la modification de la loi sur les étrangers (Intégration), Berne-Wabern.

Office fédéral de la statistique (2011): Statistique suisse de l'aide sociale 2009. Sélection de résultats. BFS, Neuchâtel.

Redmann, T. (2009): Interprétariat communautaire et médiation culturelle. Etude sur la collaboration entre parents non germanophones, intermédiaires et professionnels du domaine social et de la formation. Haute école zurichoise de science appliquée ZHAW, travail social, recherche et développement, Zurich.

Groupe de travail technique tripartite sur la politique des étrangers et de l'intégration GTT de la Conférence tripartite sur les agglomérations CTA (2008): Rapport pour la mise en œuvre du mandat d'information selon l'art. 56 LEtr

Vue d'ensemble des lois et réglementations normatives citées

Loi fédérale sur les étrangers (LEtr) du 16 décembre 2005.

http://www.admin.ch/ch/f/rs/c142_20.html (dernière consultation: 16.4.2012)

Loi fédérale sur les étrangers (LEtr) (Intégration). Avant-projet du 23 novembre 2011.

<http://www.ejpd.admin.ch/content/ejpd/fr/home/dokumentation/mi/2011/2011-11-232.html>
(dernière consultation: 14.2.2012)

Einführungsgesetz zur Ausländer- und Asylgesetzgebung des Bundes (EGzAAG) des Kantons Graubünden (1.8.2009).

<http://www.gr-lex.gr.ch/frontend/versions/547?locale=de&nameddest=art5> (dernière consultation: 14.2.2012)

Loi sur l'intégration de la population allophone (Loi sur l'intégration, LI). Version pour la procédure de consultation, avril 2010.

<http://www.mm.directories.be.ch/files/5374/16115.pdf> (dernière consultation: 17.4.2012)

Loi sur l'aide sociale publique (Loi sur l'aide sociale, LASoc) du canton de Berne, juin 2011.

http://www.sta.be.ch/belex/f/8/860_1.html (dernière consultation: 16.4.2012)

Manuel « Aide sociale de A à Z » du canton de Berne, Version 6 de l'année 2003.

<http://www.gef.be.ch/fr/index/soziales/soziales/sozialhilfe.html> (dernière consultation: 16.4.2012)

Lignes directrices de la politique d'intégration du canton de Berne, Conseil-exécutif du canton de Berne, juillet 2007.

http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/soziales/soziales/publikationen/migration.assetref/content/dam/documents/GEF/SOA/fr/Soziales/Migration/Leitbild_Integration_F.pdf (dernière consultation: 16.4.2012)

Leitlinien Integrationsförderung Graubünden. Fachstelle Integration, mai 2011.

<http://www.gr.ch/DE/Medien/Mitteilungen/MMStaka/2012/Documents/integrationsleitlinien%200definitiv,%20jan.12.pdf> (dernière consultation: 16.4.2012)

Normes pour le concept et le calcul de l'aide sociale de la CSIAS (Normes CSIAS). Conférence suisse des institutions d'action sociale. Recommandations à l'attention des organes d'aide sociale de la Confédération, des cantons, des communes ainsi que des organisations de l'aide sociale privée.

<http://www.skos.ch/fr/?page=richtlinien> (dernière consultation: 16.4.2012)

Politique municipale d'intégration des migrants: lignes directrices de la direction des écoles et de la culture, ville de Bienne, Service spécialisé de l'intégration, mars 2003.

http://www.biel-bienne.ch/apps/documentbase/data/fr/leitlinien_integrationspolitik_f.pdf (dernière consultation: 16.4.2012)

Constitution du canton de Berne, juin 1993.

<http://www.admin.ch/ch/f/rs/1/131.212.fr.pdf> (dernière consultation: 16.4.2012)

Ordonnance sur l'aide sociale (OASoc) du canton de Berne, octobre 2011.

http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/soziales/soziales/soziales_recht_NEU/sozialhilfe.html (dernière consultation: 16.4.2012)

Ordonnance régissant le recours à des interprètes interculturels (Ordonnance Intcult; OIntcult) ville de Bienne, mars 2010.

http://www.biel-bienne.ch/ww/fr/pub/administration/recueildedroitcommunal/recherche.cfm?fuseaction_law=detail&doc=%2F100%2F152%2E08%2Ehtm (dernière consultation: 16.4.2012)

Rapport présenté par le Conseil-exécutif au Grand Conseil concernant la loi sur l'intégration. Version pour la procédure de consultation, avril 2010.

<http://www.mm.directories.be.ch/files/5375/16116.pdf> (dernière consultation: 17.4.2012)

Annexe1: Glossaire et explication des termes

Auxiliaires à la traduction

Dans le présent rapport, les personnes que les clients des institutions du travail social amènent avec eux pour leur servir d'interprètes sont désignées comme des auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé des clients. Il s'agit de proches (également des enfants), d'amis, de connaissances ou de voisins.

Interprètes

Les interprètes sont des spécialistes de la langue ayant une parfaite maîtrise de leur langue maternelle ainsi que d'une ou de plusieurs langues étrangères. Ils maîtrisent les techniques utilisées en interprétation pour rendre oralement le message de la langue de départ dans la langue d'arrivée. L'interprétation exige une très grande concentration et une très grande réactivité, la maîtrise de la terminologie de plusieurs domaines, des connaissances approfondies dans ces domaines ainsi que la capacité à acquérir des connaissances dans d'autres secteurs. On distingue l'interprétation simultanée (ou immédiate, p. ex. lors de conférences ou de congrès) de l'interprétation consécutive (ou différée, p. ex. lors de négociations, discussions, visites d'usine ou lors de réceptions).⁵⁵

INTERPRET

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

En tant qu'organisation faitière des interprètes communautaires, des services professionnels d'interprétariat communautaire et des institutions de formation, INTERPRET réunit en Suisse tous les acteurs significatifs. Elle s'engage ainsi pour la compréhension interculturelle et mise sur la professionnalisation de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle.

INTERPRET entretient un centre de compétence à Berne et un office de qualification au Tessin, géré par IDEA sagl.⁵⁶

Interprétariat communautaire

Les interprètes communautaires sont des spécialistes de l'interprétariat en situation de dialogue qui permettent, au moyen de la traduction orale, la compréhension mutuelle entre interlocuteurs d'origines linguistiques différentes. Ils/elles interprètent en prenant en compte le contexte socioculturel des interlocuteurs. Ils/elles disposent de connaissances de base dans le domaine de la communication interculturelle permettant la compréhension entre interlocuteurs et interlocutrices d'origines différentes. Ils/elles connaissent les malentendus et les conflits qui peuvent survenir dans ce contexte et savent réagir à ces situations de façon adéquate.

Les interprètes communautaires ont des connaissances suffisantes de la langue officielle et de la langue vers laquelle ils/elles interprètent pour permettre une interprétation complète et appropriée dans les deux langues (interprétation consécutive).

Les interprètes communautaires connaissent les secteurs suisses de la santé, du social et de l'éducation. Ils /elles savent mettre ce savoir

⁵⁵ Définition selon INTERPRET: www.inter-pret.ch

⁵⁶ Définition selon INTERPRET: www.inter-pret.ch

Médiation interculturelle

en rapport avec leur propre expérience de migrant, avec celle d'autres migrants et avec les structures des pays d'origine des migrants.⁵⁷

La médiation interculturelle contient la transmission de savoirs et d'informations entre différentes formes et réalités de vie dans le contexte migratoire. Comme l'interprétariat communautaire, la médiation interculturelle est une activité à base linguistique, mais elle comprend d'autres aspects. Mis à part des qualifications linguistiques et des connaissances dans les domaines de la santé, de la formation et du social, les médiateurs culturels doivent posséder des compétences dans la consultation, la formation et l'accompagnement de personnes migrantes (la plupart à l'âge d'adulte).

Les médiateurs interculturels sensibilisent les migrants aux différents aspects de la vie en société et de la vie publique dans la société qui les reçoit, et les motivent à aller voir des services de consultation ou à participer à des projets d'intégration. Ils expliquent des spécificités culturelles, dissipent des malentendus et offrent de possibles solutions dans des entretiens avec des professionnels des services publics.⁵⁸

Population allophone

Une personne est allophone, lorsque sa langue principale (dans laquelle elle pense) n'est ni une des langues du pays ni l'anglais. De plus, elle ne parle ces langues ni à la maison, ni au travail ni à l'école.⁵⁹

Traducteurs

Les traducteurs sont des spécialistes de la langue qui traduisent des textes par écrit d'une langue de départ dans une ou plusieurs langues d'arrivée, en général dans leur(s) langue(s) maternelle(s). Ils ou elles maîtrisent parfaitement leur langue maternelle ainsi qu'une ou plusieurs langues étrangères.⁶⁰

⁵⁷ Définition selon INTERPRET: www.inter-pret.ch

⁵⁸ Définition selon INTERPRET: www.inter-pret.ch

⁵⁹ Définition selon Calderón-Grossenbacher (2010) (c'est nous qui traduisons)

⁶⁰ Définition selon INTERPRET: www.inter-pret.ch

Annexe 2: Acteurs importants du domaine social

Les acteurs importants du domaine social brièvement décrits dans la liste qui suit sont ceux qui ont été mentionnés dans le rapport ainsi qu'une sélection d'autres acteurs importants. Cette liste n'est pas exhaustive.

❖ Niveau national

La conférence des directeurs et directrices cantonaux des affaires sociales CDAS

« Fondée en 1943, la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS) soutient, encourage et coordonne la collaboration entre les cantons dans le domaine de la politique sociale. Elle défend aussi les intérêts des cantons vis-à-vis de la Confédération. Sur le plan intercantonal, la conférence exerce une fonction dirigeante en matière de politique sociale et travaille à promouvoir le fédéralisme coopératif.

En collaboration avec les cantons, la CDAS recherche des solutions innovantes dans le domaine social. Elle vise une politique sociale axée sur les résultats. Elle présente les demandes des cantons relatives à la politique sociale auprès du Conseil fédéral, de l'administration fédérale, du Parlement et du public. Elle procède à des consultations, élabore des rapports, des prises de position et assume des tâches de coordination. »

Tiré de: www.sodk.ch

SAVOIRSOCIAL

« SAVOIRSOCIAL est l'Organisation faîtière suisse du monde du travail du domaine social. Elle a été créée le 7 décembre 2004. Elle réunit la Conférence suisse des directrices cantonales et directeurs cantonaux des affaires sociales, les associations d'employeurs ainsi que les associations professionnelles du domaine social et assume les tâches d'une organisation du monde du travail selon les dispositions légales en vigueur pour la formation professionnelle.

SAVOIRSOCIAL joue un rôle prépondérant au niveau national s'agissant de la conception et du développement de la formation professionnelle dans le domaine social. Pour les autorités nationales responsables de la formation professionnelle (Confédération, CDIP/CSFP), elle est l'interlocuteur principal en matière de formation professionnelle dans le domaine social. SAVOIRSOCIAL fait en sorte que les intérêts de ses membres soient pris en compte et synthétisés de façon permanente. Elle veille à ce que nos préoccupations soient connues des autorités nationales responsables de la formation professionnelle, des milieux publics intéressés, de certains responsables politiques choisis ainsi que des membres et des partenaires. Elle favorise la reconnaissance, le positionnement et la mise en valeur des métiers du social en Suisse. »

Tiré de: www.savoirsocial.ch

La conférence suisse des institutions d'action sociale, CSIAS

« La CSIAS est une association professionnelle qui s'engage pour la conception et le développement de l'aide sociale en Suisse. Elle est composée de représentantes et représentants des communes, des cantons, de la Confédération et d'organisations privées dans le domaine social. La CSIAS est fortement implantée dans les milieux professionnels et politiques. Sa préoccupation fondamentale porte sur le soutien et l'intégration des personnes en

détresse. Depuis sa fondation en 1905, elle s'engage en faveur d'une lutte efficace contre la pauvreté.

La CSIAS ...

- est l'éditrice des normes concernant le concept et le calcul de l'aide sociale.
- développe des instruments de travail pour la pratique de l'aide sociale.
- se veut une actrice de la politique sociale suisse. Elle prend position lors de procédures de consultation et fait du lobbying.
- réalise des recherches dans le domaine de la politique sociale.
- est l'interlocutrice de ses membres en cas de questions concernant l'aide sociale, l'insertion professionnelle et l'intégration sociale. »

Tiré de: www.skos.ch

Revue: ZESO (en allemand, avec une sélection de textes de chaque numéro est disponible en français)

AvenirSocial

« AvenirSocial – Travail social Suisse – représente les intérêts des professionnel-le-s qui sont en possession d'une formation au niveau d'une Ecole supérieure, d'une Haute école spécialisée ou d'une Haute école universitaire en Service social, en Education sociale, en Animation socio-culturelle, en Education de l'enfance et dans le champs des Maîtres socio-professionnels.

Les buts sont la mise en réseau des professionnel-le-s du travail social, la représentation et la préservation de leurs intérêts professionnels, économiques et sociaux.

Les points forts d'AvenirSocial se situent au niveau de la politique professionnelle, de la politique de formation, de la politique sociale, au niveau national et international. Pour traiter ces thèmes, le comité suisse d'AvenirSocial est soutenu par des commissions spécialisées et groupes de travail. «

Tiré de: www.avenirsocial.ch

Revue: ActualitéSociale

Initiative des villes: Politique sociale

« L'Initiative des villes: politique sociale est une association. Peuvent en être membres des villes suisses qui se déclarent d'accord avec les buts de l'association. Les villes y sont représentées par les directrices et directeurs des Affaires sociales ainsi que par les responsables administratifs compétents pour le domaine social.

Les membres se réunissent en assemblée générale chaque année au printemps et en automne, pour y débattre de thèmes d'actualité relevant du domaine social et pour régler les affaires statutaires

L'Initiative des villes se consacre aux questions de politique sociale qui concernent les villes suisses; d'entente avec l'Union des villes suisses, elle agit en faveur d'une prise en compte efficace de leurs demandes de la part des autorités fédérales et, le cas échéant, des autorités cantonales.

A cette fin, l'Initiative des villes accomplit notamment les tâches suivantes:

- elle élabore des avis sur toutes les questions importantes de politique sociale

- d'entente avec l'Union des villes suisses, elle rédige des avis dans le cadre de procédures de consultation et de prises de position à l'intention des autorités fédérales et, le cas échéant, cantonales
- elle collabore avec d'autres organisations actives dans le domaine social, notamment avec la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) et avec les commissions fédérales chargées des différentes questions sociales
- elle collabore avec le Réseau social européen (European social network – ESN)
- elle encourage l'échange d'informations et de réflexions entre ses membres
- elle met à disposition des plates-formes pour le perfectionnement professionnel
- elle soutient ses membres dans l'accomplissement de leurs missions, notamment en élaborant des indicateurs
- elle garantit la diffusion de l'information. »

Tiré de: <http://staedteinitiative.ch>

Association des Communes Suisses

« L'Association des Communes Suisses (ACS) est, depuis 1953, la représentante politique des communes au niveau fédéral. 70% de toutes les communes sont membres. Le Comité de l'ACS se compose de 15 personnes. Cette instance est constituée de membres des exécutifs communaux et de parlementaires fédéraux. L'Association collabore étroitement avec les organisations cantonales des communes. Elle est partenaire de l'organisation Infrastructures communales et de la Conférence Suisse des Secrétaires Municipaux

Prestations

- L'ACS s'engage en faveur des souhaits des communes dans le processus législatif. Elle défend les intérêts des communes dans les groupes de travail de la Confédération ainsi que dans le cadre des procédures de consultation et d'audition.
- L'ACS est un partenaire du comité de patronage de l'exposition professionnelle Suisse Public qui a lieu tous les deux ans.
- Au travers de son magazine «Commune Suisse», de son site internet et lors de réunions, l'ACS informe sur les solutions et expériences réalisées par certaines communes, de manière professionnelle. Ceci permet un échange réciproque du savoir disponible.
- L'ACS s'engage en faveur de la création d'un brevet et d'un diplôme «Administration publique», reconnu sur le plan fédéral. Cela rend les communes plus attrayantes en tant qu'employeurs et ouvre au personnel communal et aux cadres des perspectives professionnelles intéressantes. »

Tiré de: <http://www.chgemeinden.ch>

Revue: Commune Suisse

La conférence des cantons en matière de protection des mineurs et des adultes, COPMA

« La Conférence des cantons en matière de protection des mineurs et des adultes COPMA (Ex Conférence des autorités cantonales de tutelle CAT) est l'organe de liaison entre les autorités cantonales de surveillance en matière de protection des mineurs et des adultes.

La COPMA a pour objectifs:

- de traiter et de coordonner les affaires de protection des mineurs et des adultes ou apparentées
- de favoriser la collaboration entre les cantons et avec la Confédération dans le domaine du droit de la protection des mineurs et des adultes
- d'informer ses membres et de leur fournir de la documentation
- de pourvoir à la formation initiale, continue et permanente des personnes actives dans le domaine de la protection des mineurs et des adultes.

La COPMA organise des Journées d'étude et d'autres manifestations. Elle édite la Revue de la protection des mineurs et des adultes RMA ainsi que d'autres publications; elle rédige des rapports et des recommandations, elle élabore des projets et elle coopère avec les organisations ayant des buts similaires aux siens. »

Tiré de: www.kokes.ch

Revue: Revue de protection des mineurs et des adultes (RMA)

Centre de compétence Protection des mineurs et des adultes

Le centre de compétence Protection des mineurs et des adultes est dirigé par la Haute école spécialisée de Lucerne.

« Au centre de compétence Protection des mineurs et des adultes, une équipe interdisciplinaire propose depuis 17 ans des formations continues spécifiques aux professionnels et organisations et dirige également des projets de recherche. Notre force consiste à relier dans la pratique des disciplines complémentaires telles le droit, le travail social et la psychologie.

Nous fournissons différentes prestations pour les professionnels et les organisations du domaine de la protection des mineurs et des adultes:

- conseil juridique pour les membres de l'association suisse des curateurs et curatrices professionnels ASCP
- direction du secrétariat général de la Conférence des cantons en matière de protection des mineurs et des adultes COPMA
- formations continues sur mesure
- conseil juridique
- coaching et supervision
- conseil aux organisations et direction de projet »

Tiré de: <http://www.hslu.ch/s-kue> (c'est nous qui traduisons)

Association suisse des curateurs et curatrices professionnels ASCP

« L'association suisse des curateurs et curatrices professionnels regroupe des professionnels titulaires de mandats dans le domaine de protection des mineurs et des adultes sur l'ensemble de la Suisse. En collaboration avec des organismes partenaires, elle contribue à différents niveaux au développement de l'activité dans le domaine de protection des mineurs et des adultes, dans l'intérêt de ses membres. »

Tiré de : www.svbb-ascp.ch

❖ *Niveau cantonal / régional*

Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte

« La Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte (BKSE) est une association professionnelle. Elle a pour but le perfectionnement et le développement de l'aide sociale et de la protection des enfants et des adultes dans le canton de Berne.

Elle vise en outre l'encouragement des compétences professionnelles des personnes exerçant dans le domaine de l'aide sociale, de la protection des mineurs et des adultes. La BKSE organise des formations continues et des séances d'information. Les responsables des services sociaux se rencontrent dans des groupes régionaux pour un échange régulier d'expériences.

La BKSE prend position de façon pointue vis-à-vis de la Confédération et du canton en faveur du domaine de l'aide sociale, de la protection des mineurs et des adultes. Elle participe à différents groupes d'encadrement professionnels et politiques et s'exprime dans les procédures de consultation et de corapport.

La BKSE entretient une collaboration soignée avec les institutions de l'aide sociale, de la protection des mineurs et des adultes.

Les membres de la BKSE sont des personnes individuelles occupant des fonctions de cadre dans le domaine de l'aide sociale, de la protection des mineurs et des adultes, dans les communes du canton de Berne, auprès des autorités de la prévoyance sociale et de tutelle ainsi des services sociaux communaux et régionaux. »

Tiré de: <http://www.bernerkonferenz.ch> (c'est nous qui traduisons)

Réseau des assistants sociaux en milieu scolaire Argovie

« Le réseau argovien des assistants sociaux en milieu scolaire est une communauté publique à caractère professionnel avec des valeurs, intérêts et objectifs communs. Les membres du réseau sont des assistants sociaux qui exercent dans les écoles du canton d'Argovie. La stratégie du réseau consiste à développer une orientation de fond des objectifs ciblés et de la vision du travail social en milieu scolaire, dans le but de les concrétiser et de les suivre. Les groupes régionaux forment la structure du réseau, en choisissant chacun un délégué pour constituer le groupe de pilotage. »

Tiré de: <http://www.ssa-aargau.ch/> (c'est nous qui traduisons)

Regroupement des assistants sociaux du district d'Aarau, ZSBA

« Destinataires

Tous les collaborateurs (assistants sociaux, personnels de l'administration) des institutions sociales du district d'Aarau. Après accord du groupe de coordination, des assistants sociaux indépendants peuvent également être admis.

But

- Encourager le contact et collaboration entre les membres
- Voir les situations sociales dans leur contexte et les influencer
- Encourager la formation continue des assistants sociaux
- Connaître les activités (mandats, groupes cibles, etc.) des différents services

- Echanger des informations

Manifestations trimestrielles

Les manifestations trimestrielles ont lieu 3-4 fois par année et permettent aux participants intéressés de développer des contacts et d'approfondir des discussions sur un thème précis. »

Tiré de: <http://www.zsba.ch/> (c'est nous qui traduisons)