

INTERPRET

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

Assurance qualité dans l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle :

tâches et responsabilités

1. Situation initiale

L'interprétariat communautaire est l'histoire d'un succès : avec plus de 330 000 heures d'intervention fournies (2017) et une croissance annuelle de près de 10%, il est clair que l'offre professionnelle correspond à un besoin. Les professionnel-le-s des domaines principaux prennent de plus en plus conscience de l'importance d'interprètes formé-e-s, pour l'efficacité et la qualité de leur travail.

La croissance quantitative a placé les services d'interprétariat régionaux face à des défis significatifs, au cours des dernières décennies. Les processus et manières de faire actuels, notamment en matière d'assurance qualité, doivent être optimisés et développés.

Ce document définit les tâches et les responsabilités dans l'assurance qualité de l'interprétariat communautaire, depuis la perspective des prestations fournies par le biais d'un service d'interprétariat régional. Les autres formats existants (listes internes d'interprètes, recours direct à des interprètes et à des médiateurs/trices indépendant-e-s, etc.) ne sont pas traités. En effet, dans ces situations, les institutions et les professionnel-le-s qui délivrent le mandat sont eux-mêmes responsables de l'assurance qualité.

Dans ce qui suit, nous allons en premier lieu thématiser l'interprétariat communautaire, mais les énoncés valent en partie aussi pour la médiation interculturelle. Cette dernière est une offre encadrée et accompagnée beaucoup plus étroitement par le service d'interprétariat régional et pour laquelle les différentes interventions se distinguent plus fortement les unes des autres. Il est donc plus difficile de formuler des recommandations générales y relatives.

Au niveau international, la norme ISO 13611 est essentielle pour l'interprétariat communautaire. De manière générale, elle correspond aux recommandations et aux propositions d'INTERPRET et est aussi la situation de départ pour ce document.

2. Domaines de l'assurance qualité

INTERPRET propose d'aborder de manière ciblée l'assurance qualité dans les domaines suivants :

- qualité de l'attribution des mandats aux interprètes ;
- qualité de la prestation d'interprétariat ;
- qualité de la formation de base et continue.

Qualité de l'attribution des mandats aux interprètes

A première vue, la qualité de l'attribution des mandats peut paraître secondaire, puisqu'il ne s'agit « que » des aspects administratifs d'une intervention d'interprétariat et non pas de la prestation elle-même. Pour les client-e-s et pour les utilisateurs/trices (mandataires) des prestations d'interprétariat, ce domaine de qualité est toutefois placé au premier plan, dans la plupart des cas. Il s'agit du domaine sur lequel ils peuvent le mieux s'exprimer de manière fondée. C'est pourquoi les réponses données dans le cadre de sondages de la clientèle quant à la « satisfaction en matière de qualité de l'interprétariat communautaire » se basent vraisemblablement sur une évaluation de ce domaine de la qualité.

Qualité de la prestation d'interprétariat

Cet aspect de la qualité est primordial. L'objectif, permettre que des professionnel-le-s et des migrant-e-s ne parlant pas ou pas suffisamment la langue locale puissent se comprendre, et donc d'assurer l'égalité de traitement ou l'égalité des chances des personnes allophones ne peut être garanti que si la prestation d'interprétariat nécessaire répond à des exigences de qualité très élevées.

Les éléments concrets d'un interprétariat professionnel et de qualité sont par exemple fixés dans le code professionnel d'INTERPRET ainsi que dans la norme ISO 13611. En plus des nombreux aspects de l'éthique professionnelle (éclaircissements préalables, refus en cas de partialité ou si l'interprète ne peut pas assumer le mandat, préparation, multipartialité, confidentialité, transparence, clarté des rôles, etc.), ils contiennent aussi des exigences relatives à la qualité de la prestation d'interprétariat. Ainsi, il est précisé dans le code professionnel que les interprètes doivent traduire ce qui est dit « dans les deux sens de manière complète et le plus fidèlement possible, de sorte que le message soit compréhensible pour les destinataires ».

En règle générale, les professionnel-le-s ne peuvent pas constater directement si les aspects qualitatifs susmentionnés sont respectés lors d'une prestation d'interprétariat. Même quand ils/elles ont beaucoup d'expérience, qui leur confère une sensibilité particulière leur permettant éventuellement d'évaluer la qualité de la traduction, une appréciation efficace de la qualité de l'interprétariat n'est possible que par le biais d'enregistrements, de transcriptions et de juxtapositions entre le texte initial et la traduction. Cela ne peut être réalisé que de manière ponctuelle, dans le cadre d'études et d'évaluations.

L'aspect qualitatif essentiel de l'interprétariat, soit la qualité de la traduction dans l'autre langue, est donc pratiquement impossible à évaluer pour les parties en présence. Ainsi, la qualification des interprètes revêt encore davantage d'importance : elle montre les compétences et les attitudes qu'ils/elles ont acquises dans le cadre de leurs formations de base et continues. Même si cela ne permet toujours pas d'évaluer la qualité d'une prestation d'interprétariat concrète dans une situation d'interprétariat donnée, il s'agit néanmoins d'une base solide pour formuler des suppositions y relatives.

Qualité de la formation de base et des formations continues des interprètes communautaires

Dans le cadre du système de qualification standardisé pour interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s, de nombreux aspects de la qualité sont définis et clairement réglés.

Ces aspects sont fixés sous forme de lignes directrices, régulièrement examinées par INTERPRET dans le cadre de la procédure de reconnaissance des institutions proposant des modules de formation. Comme cela est le cas pour les prestations d'interprétariat, cela permet de supposer de manière fondée que la qualité des modules de formation de base et continue est garantie. Par contre, il incombe aux institutions qui offrent les modules et aux responsables de chaque volée de s'assurer que la qualité est réellement atteinte. C'est le seul moyen de garantir que les participant-e-s ont réellement acquis les compétences demandées et que ces dernières pourront être mises en pratique.

3. Acteurs et responsabilités

Services d'interprétariat régionaux et opérateurs de plate-forme d'interprétariat

La responsabilité principale pour l'assurance qualité dans tous les domaines est assumée par les services d'interprétariat régionaux ou par les opérateurs de plate-forme pour l'interprétariat. Ils sont en contact aussi bien avec les mandataires (professionnel-le-s) qu'avec les interprètes communautaires. Ainsi, ils sont responsables d'une part du recrutement (selon des standards minimaux clairement définis), du suivi et du développement des interprètes (qualification, formation continue, supervision) et, d'autre part, de l'assurance qualité sous forme d'une gestion des feedbacks et des plaintes institutionnalisée. La tâche centrale que représente le processus de l'attribution de mandats aux interprètes, selon des processus et des paramètres clairement définis, est également extrêmement importante.

Fournisseurs de subventions

Les services publics qui fournissent des subventions doivent aussi apporter leur contribution :

- dans le cadre de l'encouragement de l'intégration, particulièrement dans le contexte des programmes d'intégration cantonaux, la **Confédération** soutient l'interprétariat communautaire, par le biais des cantons et des communes. Les conventions-programmes correspondantes doivent contenir des indications claires sur l'assurance qualité (acteurs, tâches, standards minimaux, etc.) ;
- **les cantons et les communes** soutiennent les services d'interprétariat régionaux et les formations, de base et continue des interprètes, généralement par des contrats de prestations. Ce soutien doit être lié à des directives claires, concernant la forme, l'étendue et les contenus de l'assurance qualité. En effet, les cantons et les communes sont la seule partie en mesure d'exiger et de contrôler le respect de standards de qualité concrets et réels, tout en garantissant les ressources financières pour les mesures correspondantes.

Professionnel-le-s et institutions des domaines d'interventions (clientèle)

Les professionnel-le-s et institutions qui collaborent avec des interprètes communautaires et des médiateurs/trices interculturel-le-s pour la réalisation de leurs tâches signent co-responsables de l'assurance de la qualité, à deux niveaux :

- **communication avec le service d'interprétariat régional :**
la transmission de données aussi exactes que possibles quant à l'intervention prévue ainsi que le feedback donné au service d'interprétariat, après l'intervention, sont des conditions nécessaires pour que les services d'interprétariat puissent assumer leur rôle dans l'assurance qualité. Il incombe aussi aux professionnel-le-s d'exiger des compétences et des qualifications spécifiques, selon l'intervention ;
- **modulation de son propre rôle :** les professionnel-le-s peuvent aussi contribuer à la qualité de la prestation d'interprétariat, par le biais de leur comportement durant la situation avec interprète. Un bref entretien avec l'interprète avant le dialogue, une gestion du temps efficace, une attribution claire des rôles, une transparence quant aux objectifs et à la manière de procéder, une conduite claire de l'entretien, des formulations tenant compte de la présence de l'interprète (faire des phrases courtes et claires, suffisamment de pauses, utiliser peu de jargon professionnel, s'adresser directement au/à la migrant-e, etc.) et un bref entretien consécutif avec l'interprète permettent à celui-ci/celle-ci d'assumer sa tâche avec davantage d'aisance. Ces éléments font aussi partie des conditions nécessaires à un interprétariat de qualité.

Interprètes

L'interprète se situe au cœur de l'activité d'interprétariat ; il/elle assume la responsabilité principale quant à la qualité de sa prestation. Mis à part les aspects dont doit se charger le/la professionnel-le qui mène l'entretien, l'interprète est responsable de tous les aspects de la qualité de la situation d'interprétariat. Il est d'autant plus important qu'il/elle respecte le principe cité dans le [code professionnel](#), d'accepter « uniquement les mandats qu'ils/elles se sentent être à même d'assumer du point de vue professionnel et personnel ».

Une partie du savoir-faire requis concerne les compétences linguistiques (attestées formellement) dans les langues de travail. Le niveau de langue locale B2 exigé pour le certificat INTERPRET est un critère minimal, qui doit aussi être exigé et respecté pour les langues d'interprétariat « plus récentes », dans lesquelles le besoin en prestations d'interprétariat est parfois supérieur à l'offre en matière de personnes qualifiées. Toutefois, INTERPRET est d'avis que le niveau de langue nécessaire pour les entretiens complexes est au moins le niveau C1.

D'autre part, les « outils de travail » sont aussi des éléments essentiels : les compétences et les techniques d'interprétariat doivent être acquises, entraînées, faire l'objet de réflexions et développées continuellement. Les interprètes ont donc aussi l'obligation de viser une qualification de base fondée, une réflexion régulière et structurée de leur pratique (interview et supervision) ainsi que de participer régulièrement à des formations continues.

Institutions de formation

Les institutions de formation sont responsables d'une mise en œuvre de l'offre de formation de base et continue qui soit conforme aux directives et d'un examen régulier de la qualité de cette offre. Elles se fondent pour cela sur les lignes directrices et sur les [principes de la procédure de reconnaissance](#).

Les institutions de formation doivent aussi garantir que leurs offres soient en adéquation avec les besoins du terrain. Idéalement, ces institutions sont en contact étroit avec les services d'interprétariat régionaux, qui connaissent aussi bien le besoin en « nouveaux » interprètes que les exigences, expériences, feedbacks spécifiques de la clientèle et des domaines d'intervention.

INTERPRET

En sa qualité de responsable des examens professionnels fédéraux, INTERPRET élabore les directives normatives pour les structures de formation, dans le cadre du système de qualification standardisé et veille à ce que ces directives soient mises en œuvre par les institutions de formation. Cela comprend aussi une standardisation minimale des offres et des attestations de compétence, afin qu'il puisse être garanti que les exigences à l'égard des participant-e-s et le niveau de compétence soient comparables entre les différentes institutions. Une autre tâche d'INTERPRET est d'anticiper les tendances et les développements et de faire évoluer le système de qualification, afin d'assurer que les exigences du terrain et les exigences de professionnalisme soient en adéquation.

Pour le domaine de l'attribution des mandats aux interprètes, INTERPRET apporte une contribution indirecte à l'assurance qualité, par le biais d'informations et de recommandations. INTERPRET essaye notamment de promouvoir une réflexion approfondie quant aux différents aspects de la qualité, comme c'est le cas par exemple avec ce document.