

# Des interprètes communautaires auprès des travailleurs sociaux

Texte: Isabelle Fierro, psychologue, responsable de l'interprétariat communautaire Appartenances Vaud

« Cette intervention m'a été demandée par une assistante sociale. Il s'agissait de se rendre chez la personne migrante afin de faire un état des lieux de l'appartement de cette dernière en compagnie de la propriétaire de l'appartement, ainsi qu'effectuer un suivi de sa situation financièrement précaire. [...] La mandante m'a également informée que cet entretien faisait suite à diverses plaintes des voisins et pouvait aller jusqu'à la résiliation du contrat de bail [...]. Je n'ai pas effectué de recherche de terminologie concernant le contrat de bail, l'assistante sociale m'ayant informé lors de l'entretien préalable qu'il s'agissait surtout de faire un bilan au niveau de l'appartement et de demander des explications concernant les plaintes qui lui étaient adressées. Cependant, je me suis préparée énormément au niveau psychologique: comment trouver les bons mots pour annoncer cette nouvelle, si la propriétaire le faisait avec agressivité? Comment la locataire allait-elle réagir? Comment éviter un potentiel conflit? »

Cette situation est extraite d'une « étude de cas » rédigée par Asvini Ratnam dans le cadre de sa formation d'interprète communautaire. Pour préparer les interprètes à intervenir en situation de « triologie »<sup>1</sup>, une formation qualifiante et reconnue au niveau suisse<sup>2</sup> leur est proposée, parfois même exigée par les services d'interprétariat professionnels qui les engagent dans les différentes régions du pays. La formation doit leur permettre de saisir les enjeux et complexités de leur rôle, ainsi que de parfaire leurs connaissances des structures existantes en Suisse et dans les pays d'origine. Elle exige aussi un travail sur leur propre parcours de migration et les résonances que peuvent susciter leurs rencontres avec les personnes migrantes, comme elles.

Nous aurions pu puiser dans les travaux des deux dernières volées de formation organisées en Suisse romande, l'une des huit autres situations qui se déroulaient

dans le domaine social. Cela correspond à la proportion d'interventions réalisées auprès des travailleuses et travailleurs sociaux, alors que 70% ont lieu dans le domaine de la santé et environ 10% dans les écoles.

Nous aurions fourni un aperçu du complexe dispositif caractérisant le système d'aide sociale en Suisse et de la diversité des situations pour lesquelles un-e interprète communautaire peut être sollicité-e. Ainsi, recevoir des informations préalables de la part de l'intervenant qui fait appel à ses services est une aide précieuse. En effet, à chaque fois, l'interprète doit pouvoir saisir les principaux défis de la rencontre, s'orienter parmi les missions des différent-e-s professionnel-le-s et institutions représentées, adapter ses traductions avec pertinence. Karine Rebecchi l'illustre dans son « étude de cas » tirée d'un entretien qui a eu lieu dans un centre social vaudois pour un couple albanais, ayant vécu plus de dix ans à Turin:

« J'ai traduit littéralement des aspects de la détermination du droit et octroi de l'Aide sociale vaudoise (ASV) et du Revenu minimum de réinsertion (RMR), le suivi psychosocial des bénéficiaires, l'appui administratif, la demande d'aide à des fonds, le suivi financier des versements rétroactifs AI et des remboursements ordinaires. Les termes étaient assez spécifiques, et j'ai dû demander à la travailleuse sociale des explications complémentaires pour mieux pouvoir les traduire. Parfois les mots étaient sans équivalence en italien. Quand je ne savais pas comment traduire, j'ai donné des explications au lieu de donner le mot exact. Lorsqu'une personne victime de sérieux problèmes économiques et d'intégration narre son expérience émotionnellement et physiquement pénible, l'interprète ne peut arbitrairement interrompre le cours lorsque les capacités de sa mémoire arrivent à saturation. Dans ces conditions, j'ai traduit ces longs messages que sous une forme non littérale et avec quelques omissions. [...] Par la suite, après avoir demandé à la profes-

sionnelle la permission d'ajouter quelque chose, je lui ai expliqué qu'en Italie il est très rare de recevoir des aides économiques, surtout en tant que migrants. J'avais perçu par signes non verbaux que le couple n'avait pas de confiance dans le système suisse. »

Cette brève intervention de médiation interculturelle a permis à l'entretien de se dérouler de manière plus détendue. Au-delà des mots, l'interprète peut expliciter et donner valeur aux représentations et propositions des interlocutrices et interlocuteurs. Par ses interventions nuancées, il ou elle favorise non seulement la compréhension, mais également l'alliance entre professionnel-le-s et personnes migrantes. Pour cela, l'interprète doit continuellement et rapidement faire des choix de positionnement par rapport à son cadre professionnel. Ces choix prennent d'autant plus sens si l'intervenant-e et l'interprète travaillent dans un esprit de collaboration. Maria Ionni fait part de sa réflexion suite à une intervention mandatée par le Service de l'enfance et jeunesse de Fribourg en présence de quatre professionnel-le-s, une mère et son fils adolescent:

« Dans mon travail, plusieurs fois je me suis trouvée dans des situations difficiles mais, tout particulièrement dans cette séance, mon désarroi par rapport à ce garçon m'a beaucoup marquée et en même temps, m'a donné le courage d'intervenir, de prendre la liberté de me mettre aux côtés de la mère et de la soutenir. Je crois que le fait d'être mère moi-même et d'avoir aussi un adolescent à la maison m'a aidé à aller plus loin que mon rôle d'interprète et à sortir de la neutralité recommandée dans notre travail. [...] Tout ça m'a fait réfléchir encore plus à ma façon de travailler et dans mon souci de n'avoir pas été impartiale, j'ai téléphoné à la psychologue qui m'a sécurisée et m'a assuré que mon comportement était tout à fait acceptable et que mon intervention a beaucoup aidé au déroulement de cette rencontre. Elle m'a même de-

mandé de continuer à travailler de cette façon, en me certifiant que la mère a fait beaucoup plus confiance à moi qu'à elle-même. Elle a ajouté aussi que, si dans une de nos séances je dépassais les limites de mon cadre professionnel, elle me le dirait. Dans cette séance, j'ai pu vérifier par moi-même que nous pouvions dépasser notre rôle d'interprète sans nuire à notre travail, quand le professionnel nous fait confiance et aperçoit qu'on s'investit consciemment dans notre activité.»

La confiance entre l'intervenant-e social-e et l'interprète se construit au fil du travail en tandem. Elle peut aussi être grandement stimulée par des entretiens préalables et subséquents à l'intervention.

Devant l'indéniable réalité d'une population plurilingue et pluriculturelle, les professionnel-le-s ont bien souvent besoin des interprètes pour assurer une prestation sociale en garantissant l'égalité de traitement entre toutes et tous leurs client-e-s. Les interprètes ont besoin de leur coopération pour déployer les différentes facettes de leur rôle et jouer des loyautés avec subtilité.

A partir de ces quelques extraits, nous espérons avoir esquissé les réalités du travail des interprètes communautaires auprès des travailleurs sociaux. Notre plaisir serait que cet article donne l'envie aux professionnel-le-s et l'ambition aux institutions d'enrichir leurs expériences lors

de leur prochain recours aux interprètes communautaires. Et si la capacité à rencontrer l'autre s'exerçait également dans la compétence à collaborer avec un/une interprète communautaire? |

Je remercie les interprètes communautaires pour leurs contributions: Mesdames Maria Ionni, Caritas – Se comprendre Fribourg, Asvini Ratnam et Karine Rebecchi, Appartenances Vaud.

#### Notes

<sup>1</sup> Désigne un entretien ou «dialogue» mettant en présence trois parties: la ou les personne(s) migrante(s), le ou les professionnel(s) et l'interprète communautaire.

<sup>2</sup> Pour en savoir plus: <http://www.inter-pret.ch>