

Mettre à profit le potentiel existant.

A en juger par les chiffres de la migration, l'interprétariat communautaire est appelé à gagner en importance. Quel est l'usage fait de cette prestation dans les institutions de la collaboration interinstitutionnelle (CII)? Quand l'intervention d'un interprète communautaire est-elle pertinente et comment encourager les professionnels de la CII à y recourir utilement? Une étude réalisée sur mandat du Secrétariat d'Etat aux migrations fait le point sur ces questions.

Les institutions partenaires de la collaboration interinstitutionnelle CII – actives dans la formation professionnelle, l'assurance-chômage, l'assurance-invalidité, l'aide sociale et l'encouragement de l'intégration – ont défini, fin 2012, des interfaces et des champs d'action en matière de migration et d'intégration. L'un d'eux concerne le recours à l'interprétariat communautaire. C'est ainsi que INTERPRET a été chargé d'étudier l'importance de l'interprétariat communautaire pour les institutions de la CII en termes d'utilité et de volume d'interventions. L'étude a porté sur trois offices régionaux de placement (ORP), deux offices publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (y compris case management de la formation professionnelle), cinq services sociaux d'aide sociale, un service cantonal d'assurance-invalidité, un institut d'expertises privé et une agence Suva.

Exemples pratiques et coopérations pilotes

Le projet a consisté, d'une part, à analyser la pratique d'institutions dans lesquelles le recours aux services d'interprètes communautaires était établi et, d'autre part, à lancer et à suivre des coopérations dites pilotes, permettant à des acteurs ou partenaires de la CII qui ne travaillaient pas encore avec des interprètes communautaires de s'en faire une première expérience à travers un système de bons, sans avoir donc à se préoccuper des aspects financiers. Dans le secteur de la formation professionnelle, le canton de Lucerne a été retenu comme

partenaire pilote (orientation professionnelle, universitaire et de carrière et case management de la formation professionnelle), et le canton de Soleure comme exemple dans la pratique (case management de la formation professionnelle).

Recours variable à l'interprétariat communautaire

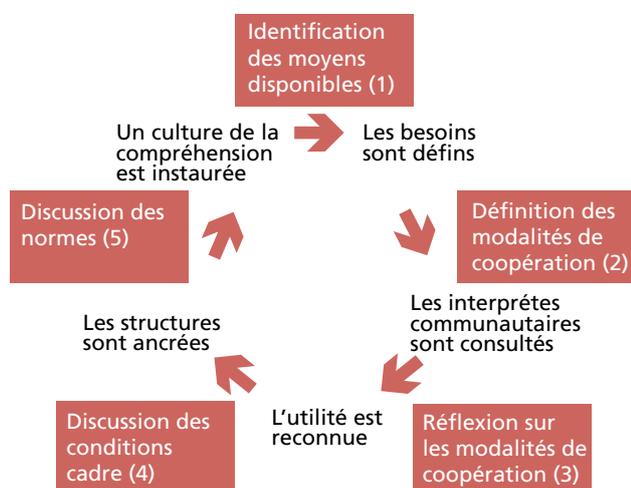
Il ressort de l'étude que le recours à l'interprétariat communautaire est relativement bien ancré dans la pratique professionnelle des services d'aide sociale et des services sociaux. Les chiffres donnent néanmoins à penser qu'un recours régulier à cette prestation reste l'apanage des services sociaux urbains, notamment ceux de Berne et de Zurich. Dans le domaine des assurances invalidité et accidents (consultations et expertises médicales) comme à la Suva, l'intervention d'interprètes communautaires est avant tout sollicitée lors d'entretiens complexes. Elle n'est par contre sollicitée qu'exceptionnellement par les offices AI lors d'entretiens de réinsertion. Le constat est similaire dans les ORP et les structures d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, qui travaillent soit avec des tiers (p.ex. l'entourage ou les parents du client), soit avec des collaborateurs internes maîtrisant suffisamment les deux langues pour servir d'intermédiaires linguistiques. Les ORP et les services d'orientation professionnelle partent en effet du principe que leurs clients doivent être « plaçables », ce qui suppose un certain niveau de la langue officielle locale. Reste que, même dans ces situations, le niveau de maîtrise ne suffit pas toujours. Parfois, les sujets abordés sont trop complexes ou à trop forte charge émotionnelle. Le conseiller a alors tout à gagner à recourir aux services d'un interprète communautaire.

Un potentiel à développer

L'étude met en évidence l'existence, dans toutes les institutions de la CII, d'un potentiel à développer en termes de recours à l'interprétariat communautaire. Plusieurs arguments plaident en faveur: l'intervention d'un interprète communautaire facilite la conduite de l'entretien et l'établissement d'une relation de confiance, en même temps qu'elle réduit le potentiel de frustration du client. Comprenant mieux les faits, celui-ci sera aus-

si plus enclin à coopérer. Dans les cas « complexes » impliquant plusieurs institutions (cas dits CII), l'intervention d'un interprète communautaire permet aussi de mieux faire comprendre au client les attentes et les exigences des différentes institutions. Enfin, les professionnels interrogés ont également souligné l'intérêt de travailler avec un interprète impartial et professionnel, qui sache traduire au plus près du sens.

Le schéma suivant met en exergue les facteurs susceptibles d'influer sur le recours à l'interprétariat communautaire, les priorités étant d'évaluer le besoin et l'utilité de cette prestation, puis de convenir des conditions cadre et des modalités pratiques d'intervention.



Il est intéressant de comparer, à cet égard, la situation du service case management de la formation professionnelle du canton de Soleure avec celle du service de conseil et intégration du canton de Lucerne (orientation professionnelle, universitaire et de carrière et case management de la formation professionnelle). Tandis que le canton de Soleure travaillait déjà régulièrement avec des interprètes communautaires depuis 2010, le canton de Lucerne ne recourait que très ponctuellement à leurs services et souhaitait, à travers le projet pilote engagé, évaluer l'opportunité d'y recourir plus systématiquement. A l'analyse, il apparaît que, dans les deux cas,

l'intervention d'un interprète communautaire est sollicitée lorsqu'un entretien se déroule en présence de parents allophones ne maîtrisant pas suffisamment l'allemand ou lorsque les sujets à aborder sont complexes (système éducatif différent), difficiles à comprendre (discussion des résultats d'un test) ou délicats (problèmes personnels ou de santé).

Des modalités d'intervention simples

Les trois conseillers du service soleurois recourent certes rarement, mais de façon ciblée aux services d'interprètes communautaires. Les processus internes sont relativement simples, sachant que les dossiers sont toujours attribués à une seule personne. Les modalités d'appel et de travail collaboratif sont ainsi faciles à gérer (facteurs 1 et 2). La responsable du service, Renata Schreiber, qui prend généralement en charge le conseil des clients allophones, reconnaît toute l'utilité de travailler avec des interprètes communautaires et n'hésite pas à s'adjointre leurs services lorsque le besoin s'en fait sentir : « L'investissement en temps et en organisation est toujours rentable. L'utilité de l'interprétariat communautaire ne fait aucun doute », souligne-t-elle. Le recours à cette prestation n'a certes pas d'ancrage institutionnel – ce qui n'est pas forcément indispensable, vu la configuration du service – mais s'appuie sur une culture de la compréhension interculturelle clairement affichée par la responsable du service, dont il dépend aussi largement. C'est-à-dire que la pérennité n'en est pas assurée (4 et 5).

Avantages et inconvénients à connaître

Dans le cadre de l'étude, le canton de Lucerne a pu se faire une expérience plus concrète de l'interprétariat communautaire (facteurs 1 et 2). Plusieurs raisons expliquent, en l'espèce, le faible volume des interventions, notamment le niveau de maîtrise d'allemand (généralement suffisant) du client et la difficulté des services d'orientation à anticiper les connaissances d'allemand des parents qui doivent participer à l'entretien, de sorte que la nécessité de recourir à un interprète communautaire apparaît souvent en cours d'entretien. Contrairement à l'exemple soleurois, les modalités et processus définis sont ici plus complexes, du fait aussi de la taille plus importante du service. Il est apparu qu'une formalisation et une

Interkulturelles Dolmetschen: Vorhandenes Potenzial gezielt nutzen

Wie stark nutzen die Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ) das Angebot des interkulturellen Dolmetschens? Und: Wie können Institutionen ihre Fachpersonen unterstützen, damit diese bei Bedarf darauf zurückgreifen? Diesen Fragen ist eine Studie im Auftrag des Staatssekretariats für Migration SEM nachgegangen. Die Studie zeigt, dass in allen Institutionen der IIZ ein – wenn auch unterschiedlich grosses – Bedürfnis für interkulturelles Dolmetschen vorhanden ist. Geschätzt wird von den Fachpersonen, dass interkulturell Dolmetschende sinngenaue, neutral und mit einer professionellen Distanz dolmetschen. Die Gesprächsführung vereinfacht sich, der Aufbau des Vertrauens fällt leichter und die präzise erfasste Sachlage führt zu weniger Frustration und erhöht die Kooperation. Institutionen unterstützen Fachpersonen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden, wenn sie Bedarf und Nutzen klären, die Rahmenbedingungen definieren und eine geeignete Kultur der Verständigung etablieren.

coordination ciblées des interventions faciliteraient en l'occurrence le recours à l'interprétariat communautaire (3 et 4). La responsable du service, Bettina Beglinger, se félicite du succès de l'opération: «Le projet pilote nous a permis d'acquérir une certaine expérience qui sera utile pour orienter nos actions futures.» Un recours accru à l'interprétariat communautaire est ainsi envisageable, à condition de disposer des ressources et des processus nécessaires. Elle précise: «On continuera de travailler avec différents moyens pour se comprendre, notamment les auxiliaires à la traduction.» Il est essentiel que les professionnels connaissent les différents instruments d'une compréhension adéquate, ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients, pour pouvoir agir de manière efficace, même si la demande est faible. C'est dans ce sens que vont les travaux.

Servir de pont linguistique et culturel

Sarah Kaufmann, case manager, soulève un autre aspect important: «Lorsque, dans un entretien, on aborde des questions déterminantes pour l'avenir du jeune, il est important que les parents le comprennent. C'est là qu'intervient l'interprète communautaire, en aidant les parents à bien comprendre la situation.» L'interprète communautaire sert alors de pont linguistique et culturel: il connaît tout à la fois le système éducatif suisse et celui du pays d'origine du client, tout comme les enjeux sociaux qui s'y rattachent. Il soutient alors le conseiller professionnel dans la transmission des valeurs suisses. Du point de vue du client, la présence à l'entretien d'un interprète communautaire l'incitera à s'impliquer davantage, à demander des explications sur ce qui ne lui paraît pas clair ou à faire part de ses craintes – avec à la clé un gain de confiance et d'efficacité dans le travail de conseil.

Bibliographie

INTERPRET, Lena Emch-Fassnacht, 2016, L'importance de l'interprétariat communautaire dans les institutions partenaires de la collaboration interinstitutionnelle (CII). Pratique actuelle et recommandations formulées à partir de treize cas étudiés. Etude réalisée sur mandat du Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) à l'intention des comités nationaux CII. Berne: INTERPRET.

Lena Emch-Fassnacht est diplômée en anthropologie sociale et travaille aujourd'hui au Centre de compétence INTERPRET Berne.