

Interprétariat communautaire

# «Nous n’y avons même pas pensé»

Lors des entretiens au sein des ORP, les problèmes de compréhension sont fréquents, mais peu d’offices recourent aux services d’un interprète. Or une offre dans ce domaine existe bel et bien. Elle est à la fois accessible et professionnelle.

Par Lena Emch-Fassnacht, collaboratrice scientifique et interprète

Les ORP ainsi que d’autres partenaires de la collaboration interinstitutionnelle (CII) sont de plus en plus souvent confrontés à des personnes de langue étrangère. Selon les chiffres du Secrétariat d’État à l’économie, une moyenne de 35% des personnes inscrites au chômage entre 2010 et 2015 étaient de langue étrangère. Leurs conditions linguistiques et socioculturelles rendent la compréhension et la recherche d’un emploi plus difficiles. Pourtant, la plupart des ORP ne travaillent pas avec des interprètes communautaires professionnels, comme le montre une étude que nous avons réalisée sur l’importance de l’interprétariat communautaire dans les institutions de la CII.

L’interprétariat communautaire consiste à traduire un discours d’une langue à une autre, en tenant compte du contexte social et culturel des interlocuteurs présents. Il s’agit d’une sorte de «dialogue», ou dialogue à trois.

Selon les conseillers en personnel des ORP, l’absence de collaboration avec des interprètes communautaires est d’abord due au fait que les demandeurs d’emploi doivent en principe être aptes au place-

ment. Dans la plupart des cas, cela implique d’avoir des connaissances suffisantes d’une langue officielle. Il est donc rare d’avoir affaire à des personnes qui ne maîtrisent pas bien la langue. Deuxièmement, la collaboration avec des auxiliaires privés et gratuits (issus de l’entourage du demandeur d’emploi) se répand de plus en plus. Troisièmement, l’offre en matière d’interprétariat communautaire est peu connue. C’est aussi le cas en ce qui concerne son utilisation, ses procédures ainsi que les moyens de financement.

### Projet pilote à Uri

Il n’y a pas si longtemps, il en allait de même à l’ORP du canton d’Uri: «Au début, nous étions tous sceptiques à l’égard de l’interprétariat communautaire», déclare Barbara Muther, responsable du guichet et de l’accompagnement. Depuis l’été 2013, les conseillers collaborent avec des interprètes communautaires dans le cadre d’un projet pilote de coopération. Et leurs expériences sont concluantes: «Cela en valait la peine, car l’utilité compense largement les coûts. Nous sommes très contents», ajoute Peter Marent, chef de l’ORP.

Cette collaboration est née du fait que l’ORP et la commission cantonale d’intégration étaient de plus en plus souvent confrontés à des problèmes de compréhension lors des entretiens à l’ORP, notamment avec des travailleurs saisonniers provenant surtout du Portugal. Avant le lancement du projet pilote de coopération, les conseillers ORP d’Uri s’adressaient à des auxiliaires engagés de façon spontanée,

### Les modalités, qui sont souvent expliquées dans un jargon administratif et plutôt technique, peuvent être communiquées intégralement et de manière compréhensible.

tels que des proches, des connaissances ou le syndicat. «Depuis que nous travaillons avec des interprètes communautaires, nous sommes sûrs que nos propos seront traduits de manière exacte. La neutralité des interprètes est primordiale», précise Peter Marent.

Lors de l’inscription, les collaborateurs du guichet font une première évaluation des connaissances linguistiques d’une langue officielle et, le cas échéant, indiquent dans le dossier la nécessité de recourir à un interprète communautaire. Après avoir pris connaissance du dossier, les conseillers s’adressent en cas de besoin au service de médiation Dolmetschdienst Zentralschweiz. Un interprète coûte environ 80 francs l’heure (sans compter les frais de déplacement). Lors du premier entretien, les thèmes abordés avec le demandeur d’emploi sont déterminants pour la suite de la collaboration. Ils englobent par exemple les droits et les obligations, les procédures et les principales conditions cadres. À cette occasion, les conseillers



L’interprète communautaire Ammanuel Alebachew travaille notamment pour le compte des services sociaux.

souhaitent obtenir des informations sur la personne concernée, notamment sur son environnement privé, professionnel et social. D’après les conseillers uranais, les services d’un interprète sont essentiels et très utiles dans de telles situations. Les coûts pour cette prestation sont assumés jusqu’à la fin de l’année 2017 par l’ORP d’Uri et le programme cantonal d’intégration dans le cadre d’une incitation financière. À partir de 2018, le financement devra être compris dans le budget de l’ORP.

**Pour un conseil de meilleure qualité** L’ORP d’Uri fait partie des quatre offices régionaux de placement établis dans les cantons d’Uri, de Schaffhouse et de Saint-Gall qui ont été examinés dans le cadre de l’étude. Ces centres ne travaillent pas depuis longtemps avec des interprètes communautaires. L’ORP de Schaffhouse s’y est mis lors de la réalisation de l’étude: «Avant, nous n’y avions même pas pensé», souligne Adi Bächtold, coordinateur CII. Dans ces trois cantons, les interprètes communautaires interviennent entre 20 et 40 fois par année. Il a été impossible de trouver d’autres ORP faisant appel depuis long-

temps à l’interprétariat communautaire, malgré la présence d’un large réseau de services régionaux mettant à disposition des interprètes communautaires dans près de 70 langues ([www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)). Grâce

### Il existe un large réseau de services régionaux mettant à disposition des interprètes communautaires dans près de 70 langues.

au Service national d’interprétariat téléphonique ([www.0842-442-442.ch](http://www.0842-442-442.ch)), il est notamment possible d’engager des spécialistes à court terme et 24h/24, pour des entretiens imprévus, de préférence simples et brefs.

En général, les conseillers des quatre ORP font appel à des interprètes communautaires pour le premier entretien ou un entretien de suivi. Lors de la première séance, les modalités, qui sont souvent expliquées dans un jargon administratif et plutôt technique, peuvent être communiquées intégralement et de manière compréhensible. De même, les attentes mu-

tuelles peuvent être clarifiées. Cela permet en outre d’instaurer un climat de confiance lors des entretiens. Les conseillers des ORP étudiés collaborent également avec des interprètes communautaires dans le cadre des entretiens de suivi, notamment lorsque le sujet est complexe ou sensible, ou encore lorsque plusieurs interlocuteurs sont présents. Notre étude montre qu’une collaboration ciblée permet d’augmenter l’efficacité et la qualité des prestations de conseil: diminution du nombre de malentendus, interprétariat bilatéral, précis et neutre, secret professionnel, etc.

### Favoriser l’ancrage

Les conseillers en personnel des ORP étudiés ont également relevé ces effets positifs. Cependant, la démonstration de l’utilité de l’interprétariat communautaire ne conduit pas forcément à une collaboration systématique. Ce paradoxe s’explique par le fait que l’interprétariat communautaire n’est utilisé au sein des ORP que dans des situations très spécifiques. Il appartient aux institutions de déceler ces situations et de faire appel à un interprète communautaire. La présente étude formule des recommandations en la matière. Les résultats de l’étude et l’ancrage institutionnel de l’interprétariat communautaire dans les structures ordinaires donneront lieu à une deuxième phase du projet. L’association Interpret se tient à disposition des autorités et des institutions intéressées.

### L’accident de M. Yogeswarans\*

Suite à un accident, M. Yogeswarans est en incapacité de travail. Il ne peut plus exercer son activité et est soutenu financièrement par l’AI. M. Yogeswarans s’est rendu à son premier entretien à l’ORP avec sa fille, qui doit l’aider en cas de problèmes de compréhension. Le premier entretien consiste principalement en un échange entre la fille et la conseillère CII. Cette dernière décide, sur la base de cette rencontre, d’engager un interprète communautaire pour le premier entretien de suivi.

Elle juge important que M. Yogeswarans puisse s’exprimer et exposer ses problèmes, poser ses questions et présenter d’éventuels projets d’avenir sans l’aide de sa fille. La conseillère prévoit également d’approfondir la question des droits et des obligations et de parler de l’importance de la réinsertion. Ces thèmes sont essentiels pour la suite de la collaboration, et la conseillère souhaite que M. Yogeswarans la comprenne parfaitement.

\* nom fictif

Emch-Fassnacht, L. (2016): L’importance de l’interprétariat communautaire dans les institutions de la CII: pratique actuelle et recommandations formulées à partir de treize cas étudiés. Berne, Interpret. Téléchargement: [www.sem.admin.ch](http://www.sem.admin.ch)>Entrée & séjour>Encouragement de l’intégration>Encouragement de l’intégration dans les structures ordinaires