

**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 de la formation**

### **Pratique actuelle et recommandations basées sur des exemples de cas fonctionnant bien**

INTERPRET, Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

Lena Emch-Fassnacht

Berne, mars 2012

*Traduit de l'allemand par Feyrouz Ounaies al Lahib*



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Soutenu par le crédit de la Confédération (ODM) destiné à l'intégration

## Résumé

Les expériences des dernières années montrent que la collaboration entre les parents et l'école ainsi que l'intégration des parents notamment aux interfaces du domaine de la formation jouent un rôle central. Cette collaboration est une condition pour une compréhension mutuelle, et pas uniquement d'un point de vue linguistique, mais aussi concernant les concepts de formation, les rôles et les fonctions ainsi que les formes de participation. A ce niveau, l'interprétariat communautaire permet d'offrir des aides précieuses. Autant les formes que les déroulements et le financement d'une collaboration avec des interprètes communautaires que la fréquence et la professionnalité des interventions varient d'une commune à l'autre ou même d'une école à l'autre.

La présente étude met à disposition un ensemble d'exemples de cas réussis de collaboration entre des écoles et des interprètes communautaires, ainsi que la discussion de ces cas et leur analyse. Elle montre l'importance que revêt l'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation des communes choisies et notamment aux différentes interfaces. Pour ce faire, l'étude tente de répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les caractéristiques des modèles efficaces de l'interprétariat communautaire ?
- Pour quelles situations d'entretien l'école a-t-elle recours à l'interprétariat communautaire ?
- Comment et sous quelles conditions des modèles efficaces se sont-ils établis ?

Dans les exemples de cas discutés, il n'existe de base légale réglant l'interprétariat communautaire ni au niveau cantonal ni au niveau communal. En principe, une telle base serait souhaitable et efficace. Par contre, les communes ou les écoles étudiées disposent de conditions et d'outils très différents pour la pratique et cela autant du côté du canton, de la commune, de la direction de l'école que du service de placement des interprètes. En ce qui concerne les situations des entretiens, l'image qui ressort des différents exemples de cas est toujours semblable : les enseignants ont recours à une collaboration avec des interprètes communautaires particulièrement lorsque les thèmes à aborder sont complexes et émotionnels. De plus, les résultats de l'étude mettent en évidence le fait que les conditions cadres pour l'interprétariat communautaire sont définies soit par la commune, la direction de l'école ou même par le service d'interprétariat. Un rôle actif des services d'interprétariat dans le domaine du travail de sensibilisation et d'information à l'égard des écoles semble donc central et présente un intérêt tout particulier. Il s'agit par conséquent de développer l'ancrage régional et la mise en réseau des services d'interprétariat.

Dans les exemples de cas choisis, une collaboration réussie a pu avoir lieu entre les écoles et les interprètes communautaires en raison d'acteurs très différents ainsi que de données structurelles, politiques ou sociales. La stratégie de promotion *top-down* (approche par le haut) tente de créer une collaboration régulière avec les interprètes communautaires, par une réglementation de l'interprétariat communautaire au moyen de bases légales ou de directives et d'outils pour la pratique. Mais pour l'introduction d'une collaboration satisfaisante entre les écoles et les interprètes communautaires, les enseignants et les directions d'écoles apparaissent comme des acteurs particulièrement importants (*bottom-up* : approche par le bas). Cette stratégie de promotion est souvent employée et est très appréciée par les personnes concernées. Il s'agit donc de mettre un accent particulier sur l'information et la sensibilisation des enseignants et des directions d'écoles.

Se fondant sur les résultats, l'étude formule des recommandations pour INTERPRET. Elles se situent à des niveaux différents et s'adressent à différentes personnes-clés et institutions : travail de sensibilisation et de lobbying aux niveaux intercantonal, intercommunal et fédéral,

soutien des services d'interprétariat, notamment en ce qui concerne les relations qu'ils entretiennent avec les écoles ainsi que la mise à disposition de matériel de travail et d'information sur l'interprétariat communautaire dans les écoles. La mise en œuvre des mesures proposées doit à long terme contribuer à un renforcement de l'homogénéisation de l'accès à l'interprétariat communautaire ainsi qu'à un recours plus important à cette prestation de service du domaine de la formation, qui est importante et dont la qualité est élevée.

*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.*

## Table des matières

<b>A</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
1	Situation initiale .....	1
	1.1 L'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation .....	1
	1.2 Place de l'étude dans la politique d'intégration actuelle .....	2
2	Questionnements et objectifs de l'étude .....	4
3	Choix des exemples et démarche méthodologique .....	5
<b>B</b>	<b>ÉVALUATION DES EXEMPLES DE CAS .....</b>	<b>6</b>
4	Interprétariat communautaire à Baden et à Neuenhof .....	7
	4.1 Canton Argovie .....	7
	4.1.1 Bases légales et conditions cadres pour la pratique .....	7
	4.1.2 Conditions cadres financières .....	10
	4.1.3 Deux services d'interprétariat dans le canton d'Argovie .....	10
	4.1.4 Linguadukt, service régional d'Argovie/Soleure de l'EPER .....	11
	4.2 Ville de Baden .....	11
	4.2.1 Netzwerk Kulturvermittlung Baden .....	11
	4.3 Ecoles dans la ville de Baden .....	13
	4.3.1 Conditions cadres pour la pratique .....	13
	4.3.2 Collaboration entre école et service d'interprétariat .....	13
	4.3.3 Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire .....	14
	4.3.4 Grille d'évaluation pour les processus d'intégration scolaire .....	14
	4.3.5 Processus de développement .....	15
	4.4 Ecoles de la commune de Neuenhof .....	15
	4.4.1 Conditions cadres financières et conditions cadres pour la pratique .....	15
	4.4.2 Collaboration entre l'école et le service d'interprétariat .....	16
	4.4.3 Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire .....	16
	4.4.4 Grille d'évaluation pour les processus d'intégration scolaire .....	16
	4.4.5 Processus de développement .....	17
5	Interprétariat communautaire à Schaffhouse .....	18
	5.1 Canton de Schaffhouse .....	18
	5.1.1 Conditions cadres pour la pratique et conditions cadres financières .....	18
	5.1.2 Service d'interprétariat DERMAN .....	19
	5.2 Ecoles de la ville de Schaffhouse .....	21
	5.2.1 Conditions cadres pour la pratique et conditions cadres financières .....	21
	5.2.2 Collaboration entre écoles et service d'interprétariat .....	21
	5.2.3 Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire .....	22
	5.2.4 Processus de développement .....	23
6	Interprétariat communautaire à Brigue-Glis, Monthey et Fully .....	25
	6.1 Canton du Valais .....	25
	6.1.1 Bases légales et conditions cadres pour la pratique .....	25
	6.1.2 Conditions cadres financières .....	26
	6.1.3 AVIC (Association Valaisanne pour l'Interprétariat Communautaire) .....	27
	6.1.4 Service d'interprétariat du Forum Migration du Haut-Valais .....	28
	6.1.5 Projet « Interprétariat communautaire au Valais » .....	28

6.2	Les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis .....	29
6.2.1	Les conditions cadres pour la pratique et financières .....	30
6.2.2	Modèle de listes et collaboration avec le service d'interprétariat.....	30
6.2.3	Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire.....	31
6.2.4	Processus de développement.....	32
6.3	Ecoles de Monthey et de Fully.....	32
7	Interprétariat communautaire à Winterthour.....	34
7.1	Canton de Zurich.....	34
7.1.1	Bases légales et conditions cadres pour la pratique .....	34
7.2	Ville de Winterthour .....	36
7.2.1	Conditions cadres pour la pratique et conditions cadres financières .....	36
7.2.2	Promotion de l'intégration de Winterthour .....	37
7.3	Ecoles à Winterthour .....	39
7.3.1	Conditions cadres et outils pour la pratique .....	39
7.3.2	Collaboration entre école et service d'interprétariat.....	39
7.3.3	Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire.....	40
7.3.4	Processus de développement.....	40
<b>C</b>	<b>DISCUSSION ET RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>42</b>
8	Discussion des résultats .....	42
8.1	Caractéristiques de modèles efficaces .....	42
8.1.1	Aperçu des exemples de cas .....	42
8.1.2	Bases légales.....	44
8.1.3	Conditions cadres et outils pour la pratique .....	44
8.1.4	Conditions cadres financières .....	48
8.1.5	Services d'interprétariat.....	49
8.1.6	Processus de développement.....	51
8.2	Interprétariat communautaire dans les écoles .....	52
8.2.1	Déroulement du recours à des interprètes communautaires .....	52
8.2.2	Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire.....	53
9	Constats et recommandations pratiques.....	57
<b>D</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>62</b>
	Bibliographie .....	62
	Index des matières .....	63
	Glossaire et explication des termes .....	67

## A INTRODUCTION

### 1 Situation initiale

L'interprétariat communautaire permet une communication réussie entre des interlocuteurs ayant des horizons linguistiques différents. Des institutions des domaines de la santé, de la formation et social travaillent avec des interprètes communautaires. Pour les écoles, une collaboration avec des interprètes communautaires lors des entretiens avec les parents d'élèves est essentielle dans certaines situations.

#### 1.1 L'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation

La situation actuelle concernant la collaboration avec les interprètes communautaires dans le domaine de la formation se présente de manière très hétérogène, en raison des structures et des responsabilités décentralisées de la Suisse. Les responsabilités pour la collaboration avec les interprètes communautaires sont quasiment entièrement entre les mains des communes, des écoles ou des enseignants. Par conséquent, la fréquence et la professionnalité de l'intervention varient fortement, ainsi que les formes et les déroulements de la collaboration et du financement. Tandis qu'une partie des exemples sont particulièrement réussis, établis et professionnels à tous points de vue, d'autres endroits présentent un manque de structures et de déroulement clairs, mais aussi de conscience de la signification d'un interprétariat communautaire de qualité. Certains ignorent même l'existence d'une offre professionnelle.

L'expérience des dernières années et diverses études<sup>1</sup> montrent que la collaboration avec les parents, voire leur intégration dans le quotidien scolaire revêt une importance particulière. Une participation active des parents a un effet déterminant sur le succès scolaire de leurs enfants. Cette collaboration présuppose la possibilité d'une compréhension mutuelle, et pas uniquement au niveau purement linguistique, mais aussi au niveau des concepts de formation, des systèmes scolaires, des méthodes d'apprentissage et d'éducation, ainsi que des droits et des obligations des parents. Afin que les parents puissent assumer leur responsabilité, ils ont besoin de ces informations de base sur le système scolaire suisse. La question du soutien des parents ne se pose pas que pour les parents allophones issus de la migration, mais aussi pour ceux socialement défavorisés, qui sont peu au fait du fonctionnement et des attentes de l'école.

Tandis que dans le quotidien scolaire, les éventuelles difficultés de communication et de compréhension sont souvent relativement faciles à régler, elles peuvent être bien plus étendues lorsqu'il s'agit de thèmes complexes, émotionnels ou qui sont des sujets tabous. Dans

---

<sup>1</sup> Calderón-Grossenbacher, R. (mars 2010) : Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Bericht zuhanden des Bundesamts für Migration, Bern (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.

Fibbi, R., Mellone, V. (2010) : Jeunes en transition de l'école obligatoire au degré secondaire II : quelle participation pour les parents ? Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population, étude sur mandat de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique.

Moret, J., Fibbi, R. (2008) : Enfants migrants de 0 à 6 ans : Quelle participation pour les parents ? Etudes + rapports 31A, Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique.

Redmann, T., (2009) : Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung. Best Practice. Die Zusammenarbeit zwischen nicht deutschsprachigen Eltern, Mittelspersonen und Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW Soziale Arbeit, Forschung und Entwicklung, Zürich.

ces cas-là, un interprétariat communautaire professionnel offre une aide précieuse et parfois même indispensable. La collaboration avec les interprètes communautaires est particulièrement importante au niveau des différentes interfaces que l'on trouve dans le système de la formation suisse : la scolarisation, les situations de passage au sein de la scolarité obligatoire ainsi que le passage dans la formation post-obligatoire. C'est ici que sont posées les balises déterminantes pour la suite de l'intégration scolaire, professionnelle et aussi sociale des enfants et des parents.

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

L'Office fédéral des migrations a soutenu les services d'interprétariat communautaire dans le cadre du programme des points forts 2008 à 2011<sup>2</sup>. En raison du développement de la politique d'intégration, ce programme n'a pas été poursuivi. En réponse à la motion Schiesser<sup>3</sup> et à celle du Groupe socialiste<sup>4</sup>, le Conseil fédéral a rédigé en 2010 un rapport sur le développement de la politique d'intégration, « Rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération »<sup>5</sup>, qui se fonde sur un rapport de la Conférence tripartite sur les agglomérations (CTA), des travaux antérieurs et des consultations de 2009<sup>6</sup>. Selon la nouvelle orientation de la Confédération, les subventions octroyées aux cantons seront liées à partir de 2014 à des programmes d'intégration cantonaux étendus ainsi qu'à un cofinancement paritaire des cantons. Durant les deux années de transition 2012 et 2013, les contributions de la Confédération à l'encouragement de l'intégration seront poursuivies comme au cours des années précédentes, dans le sens d'une période de garantie. Dans les nouveaux programmes d'intégration, les cantons doivent soutenir entre autres des mesures dans le domaine de l'interprétariat et de la médiation communautaires, dans le troisième pilier<sup>7</sup>. Ce faisant, les cantons peuvent décider librement des montants qu'ils veulent investir pour l'interprétariat et la médiation communautaires, dans ce pilier.

En parallèle, les instituts de formation seront soutenus financièrement par l'Office fédéral de la santé publique jusqu'en 2013. La stratégie pour le financement des instituts de formation au niveau fédéral n'a pas encore été définie pour la suite.

---

<sup>2</sup> Programme des points forts 2008 à 2011, point fort 2, services spécialisés « Intégration ». Voir à ce sujet : 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 des migrations (ODM) sur le programme et les directives pour l'exécution de l'année de transition 2008, Berne-Wabern.  
<http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration/foerderung/spezifisch/schwerpunktprogramm.html>

<sup>3</sup> Motion 06.3445 Fritz Schiesser « L'intégration, une mission essentielle de la société et de l'Etat » :  
[http://www.parlament.ch/f/suche/pages/geschaefte.aspx?gesch\\_id=20063445](http://www.parlament.ch/f/suche/pages/geschaefte.aspx?gesch_id=20063445)

<sup>4</sup> Motion 06.3765 Groupe socialiste « Plan d'action pour l'intégration » :  
[http://www.parlament.ch/f/suche/pages/geschaefte.aspx?gesch\\_id=20063765](http://www.parlament.ch/f/suche/pages/geschaefte.aspx?gesch_id=20063765)

<sup>5</sup> Rapport du Conseil fédéral à l'intention des Chambres fédérales (mars 2010). Rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération.  
<http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/ber-br-integrpolitik-f.pdf>

<sup>6</sup> Conférence tripartite sur les agglomérations CTA (2009) : Rapport sur l'avenir de la politique suisse d'intégration des étrangers. <http://www.tak-cta.ch/french/themes/politique-des-etrangers-et-d-integration/avenir-de-la-politique-suisse-d-integration-des-etrangers/menu-id-69.html>

<sup>7</sup> L'Office fédéral des migrations définit trois points forts (piliers) dans les programmes d'intégration cantonaux. Le premier contient les domaines Information et conseil, le deuxième Formation et travail. L'interprétariat communautaire et l'intégration sociale sont compris dans le troisième point fort. Voir à ce sujet : Office fédéral des migrations (2010) : Circulaire Garantir la poursuite de l'encouragement spécifique de l'intégration par la Confédération dès 2012, Berne-Wabern.  
<http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration/foerderung/spezifisch/gewaehrleistung-ab-2012.html>



Un principe de la politique d'intégration nationale est que la promotion de l'intégration doit se faire autant que possible au sein des structures ordinaires (à l'école, au travail, dans le domaine de la santé, etc.). Dans son rapport annuel de 2010 concernant la promotion de l'intégration de la Confédération, l'Office fédéral des migrations écrit : « En règle générale, la promotion de l'intégration est assurée dans les structures ordinaires (à l'école, sur le lieu de travail, dans le système de santé, etc.), et 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) »<sup>8</sup>.

Dans la loi fédérale sur les étrangers (Loi sur les étrangers)<sup>9</sup> qui est entrée en vigueur en 2008, l'intégration est définie comme une obligation pluridisciplinaire et globale de l'Etat, que la Confédération, les cantons et les communes doivent prendre en compte lors de l'accomplissement de leurs autres tâches. Le Conseil fédéral a l'intention de rendre le droit relatif à l'intégration plus contraignant et plus réciproque. La procédure de consultation correspondante de la révision partielle de la loi sur les étrangers<sup>10</sup> se poursuit jusqu'en mars 2012. La loi sur les étrangers devrait être renommée en Loi fédérale sur les étrangers et leur intégration. Les modifications apportées soulignent l'importance de l'intégration pour la société. De plus, l'approche de la structure ordinaire devrait être fixée de manière plus contraignante, avec un article qui lui serait consacré. Il s'agit de soutenir les structures ordinaires à accomplir leur mandat d'intégration et à rendre possible un accès égalitaire pour tous. Dans le rapport explicatif relatif au projet de loi<sup>11</sup>, l'interprétariat communautaire est nommé comme un exemple de la promotion spécifique de l'intégration, représentant une aide pour atteindre l'égalité des chances dans les structures ordinaires.

---

<sup>8</sup> Office fédéral des migrations (2011) : Encouragement de l'intégration de la Confédération et ses effets dans les cantons. Rapport annuel 2010. <http://www.bfm.admin.ch/bfm/fr/home/dokumentation/berichte/integration.html>

<sup>9</sup> Loi fédérale sur les étrangers (LEtr) (RS 142.20), du 16 décembre 2005. [http://www.admin.ch/ch/f/rs/142\\_20/index.html](http://www.admin.ch/ch/f/rs/142_20/index.html)

<sup>10</sup> 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>

<sup>11</sup> 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. <http://www.ejpd.admin.ch/content/ejpd/fr/home/dokumentation/mi/2011/2011-11-232.html>

## 2 Questionnements et objectifs de l'étude

A long terme, une homogénéisation plus forte de l'accès à l'interprétariat communautaire doit être visée dans toute la Suisse. Elle a un effet positif sur l'assurance de la qualité, la comparabilité entre les offres et la garantie d'un accès sans discrimination aux prestations de service du domaine de la formation. Une homogénéisation semble également souhaitable pour soutenir les efforts d'intégration. Par ailleurs, elle serait aussi dans l'intérêt des interprètes communautaires et des utilisateurs. Le rapport est basé sur la vision d'un large recours à l'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation, professionnel dans la totalité de sa réalisation, institutionnalisé dans son acceptation et dans son financement, et qui soit « une évidence ». Au vu des structures décentralisées de la formation en Suisse évoquées plus haut, cela signifie que des modèles réussis doivent être appliqués à une large échelle. Afin de rendre cela possible, les expériences faites et les exemples qui fonctionnent bien doivent être mis à disposition. Et ce ne sont pas que les modèles existants dans leur forme actuelle qui sont intéressants, mais tout autant les processus dont ils découlent.

La présente étude montre l'importance à l'heure actuelle de l'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation, au moyen d'exemples choisis. A cette fin, l'étude tente d'éclaircir les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui est spécifique aux modèles de l'interprétariat communautaire qui fonctionnent bien ? Quelles sont les caractéristiques déterminantes (outils, structures, déroulements, acteurs importants, etc.) pour leur acceptation et leur emploi durable ?
- Comment et en raison de quelles conditions ces modèles se sont-ils établis ?
- Dans quelles situations d'entretien l'interprétariat communautaire est-il employé dans les écoles ? Quel rôle joue l'interprétariat communautaire dans les interfaces du domaine de la formation ?

Une analyse des exemples montre quelles structures, quels outils et quelles mesures font leurs preuves dans la pratique. Des acquis pouvant être transférés dans d'autres contextes sont élaborés et représentés sous forme de recommandations spécifiques pour INTERPRET.

### 3 Choix des exemples et démarche méthodologique

L'étude tente de répondre méthodologiquement aux questions mentionnées au moyen de l'analyse d'exemples exemplaires. Différents critères ont été déterminants pour le choix des exemples. Les communes ou les écoles choisies devaient disposer d'un modèle efficace pour le placement d'interprètes communautaires. C'est-à-dire que la collaboration avec les interprètes communautaires est basée sur des structures et des déroulements établis et que le financement est assuré. Les critères pour le choix d'exemples réussis ont été entre autres des conditions légales diverses, des structures diverses de services d'interprétariat (p. ex. privées ou communales), des projets spécifiques ou les processus de réalisation. Des études antérieures ont facilité le choix<sup>12</sup>. Les communes suivantes ont été retenues :

- la ville de Baden (canton d'Argovie)
- la commune de Neuenhof (canton d'Argovie)
- la ville de Schaffhouse (canton de Schaffhouse)
- la ville de Winterthour (canton de Zurich)
- la ville-commune de Brigue-Glis (canton du Valais, Haut-Valais)
- les communes de Monthey et de Fully (canton du Valais, Bas-Valais)

Les communes de Monthey et de Fully ne peuvent pas être considérées comme des modèles qui fonctionnent dans le sens décrit ci-dessus, l'interprétariat communautaire n'étant pratiquement pas employé dans le domaine scolaire de ces communes et vu qu'il n'y existe pas de structures renforcées. Elles figurent quand même dans l'étude en raison de l'intérêt que présentent les structures d'interprétariat communautaire du canton du Valais.

Les exemples cités sont traités au moyen d'entretiens avec différents acteurs, structurés selon un fil conducteur. Les personnes-clés suivantes ont été interrogées : délégués cantonaux ou municipaux à l'intégration, autorités cantonales et communales dans le domaine de l'intégration et de l'école, responsables et collaborateurs de services d'interprétariat ainsi qu'interprètes communautaires. Les entretiens ont eu lieu entre septembre et décembre 2011. Des études antérieures, les bases légales ainsi que d'autres documents tels que mémentos, principes directeurs, etc., complètent la présentation des exemples. De plus, des recherches relatives aux exemples choisis ont été menées sur Internet.

Je remercie cordialement tous les experts qui ont contribué à la réussite de cette étude. J'adresse également un grand merci à l'Office fédéral des migrations qui a rendu possible la réalisation de cette étude.

---

<sup>12</sup> Calderón-Grossenbacher, R. (mars 2010) et (décembre 2010). Fibbi, R., Mellone, V. (2010). Moret, J., Fibbi, R. (2008).

## B ÉVALUATION DES EXEMPLES DE CAS

Les communes choisies représentent des exemples très différents. La structure des chapitres a été faite de manière unitaire autant que possible, afin de faciliter la comparaison et l'analyse des exemples.

Les différents niveaux des exemples sont abordés du haut vers le bas, c'est-à-dire d'abord le canton, puis la commune et l'école. Chaque niveau est discuté du point de vue des bases légales, des conditions cadres et des outils pour la pratique, des structures de placement et de situations d'entretien typiques à l'interprétariat communautaire. Les processus de réalisation sont un autre aspect abordé.

Du point de vue du contenu, la structure des chapitres s'oriente grossièrement au tableau de Calderón-Grossenbacher sur le pilotage et la coordination de l'interprétariat communautaire aux niveaux cantonal et communal au moyen de mesures et d'outils.<sup>13</sup> Calderón-Grossenbacher distingue quatre niveaux pour lesquels différents outils et mesures sont importants.

1. Au niveau des dispositions légales et normatives, des bases légales doivent garantir que l'interprétariat communautaire soit employé de manière contraignante comme moyen de communication des services publics avec la population allophone.
2. Au deuxième niveau, des dispositions pour la pratique peuvent être obligatoires à différents degrés. Au moyen de principes conducteurs, de lignes directrices, de concepts d'intégration ou de plans de mesures à prendre, des points forts et des objectifs à atteindre sont définis pour un cadre généralement limité dans le temps. Elles ont un caractère de programme. Des standards et des critères obligatoires sont fixés par des lignes directrices, des fils conducteurs, des notices informatives, etc. La pratique est simplifiée et les experts obtiennent des aides à l'orientation.
3. Les conditions cadres financières (troisième niveau), concernent le financement des interventions des interprètes communautaires et des services d'interprétariat (p. ex. par l'intégration de l'interprète communautaire dans le budget global d'une commune ou d'un canton ou par la conclusion de contrats de prestations).
4. Pour finir, le quatrième niveau concerne les conditions cadres structurelles. Il s'agit entre autres de l'information et de la sensibilisation à l'existence d'une offre d'interprétariat communautaire auprès des institutions et services pertinents et dans des documents et supports écrits. Également à ce niveau, Calderón-Grossenbacher situe l'assurance de l'accès à l'interprétariat communautaire ainsi que de la garantie de la qualité de ce dernier par la formation continue de professionnels.

---

<sup>13</sup> Calderón-Grossenbacher, R. (mars 2010) : pp. 41 et suivantes

## 4 Interprétariat communautaire à Baden et à Neuenhof

Les exemples de Baden et Neuenhof sont basés sur des entretiens avec les personnes suivantes : deux professionnels des domaines intégration et formation ; la responsable du service d'interprétariat Linguadukt, service régional EPER d'Argovie/Soleure ; la responsable du Netzwerk Kulturvermittlung, le service spécialisé pour l'intégration de la ville de Baden ; une collaboratrice du Netzwerk Kulturvermittlung et elle-même interprète communautaire ; le directeur de l'école enfantine et primaire de la ville de Baden ; la directrice de l'école de Neuenhof.

### 4.1 Canton Argovie

Le canton d'Argovie est le seul canton qui dispose de deux services d'interprétariat cofinancés par la Confédération. Le service d'interprétariat Linguadukt travaille à Aarau et est raccordé au service régional d'Argovie/Soleure de l'EPER. Le Netzwerk Kulturvermittlung se fonde sur une politique d'intégration active de la ville de Baden et était à l'origine un prestataire de la ville de Baden uniquement. Mais ce service d'interprétariat est depuis longtemps actif au-delà de cette ville. Depuis début 2001, le canton d'Argovie dispose d'un service de coordination cantonal pour l'intégration (section Intégration et conseil, office pour la migration et l'intégration), et depuis 2010 d'un centre de compétences de l'intégration, externe à l'administration (bureau de coordination de l'intégration en Argovie).

#### 4.1.1 Bases légales et conditions cadres pour la pratique

La politique d'intégration argovienne se fonde sur la formation d'un groupe de travail interdisciplinaire qui a eu lieu fin des années 90. La tâche de ce groupe de travail était l'élaboration d'un concept d'intégration visant à dégager des idées conductrices et des actions nécessaires avec des domaines de mesures. S'appuyant sur le concept d'intégration, le Grand Conseil a introduit une révision partielle de la loi d'introduction sur le droit des étrangers (EGAR)<sup>14</sup>, a édicté une ordonnance sur l'intégration<sup>15</sup> et a adopté cinq principes<sup>16</sup> pour l'intégration de la population étrangère. L'EGAR a été entièrement révisé en 2008 et adapté aux dispositions de la LEtr. Les bases légales sont très générales. Le paragraphe 30 de l'EGAR met l'accent sur la coresponsabilité des étrangers dans l'acquisition des connaissances nécessaires de la langue locale officielle et pour se familiariser avec le contexte social et les conditions de vie en Suisse. De plus, le canton d'Argovie dispose d'un concept de mise en œuvre concernant l'intégration de la population étrangère<sup>17</sup>. L'interprétariat communautaire comme mesure de soutien possible n'est évoquée nulle part.

<sup>14</sup> Einführungsgesetz zum Ausländerrecht (EGAR) vom 25. November 2008 (122.600).  
<https://gesetzessammlungen.ag.ch/frontend/versions/1134>

<sup>15</sup> Verordnung über die Integration der ausländischen Bevölkerung (Integrationsverordnung) vom 14. Januar 2009 (122.515). <https://gesetzessammlungen.ag.ch/frontend/versions/1108>

<sup>16</sup> Kanton Aargau, Beschluss des Grossen Rats vom 13. September 2005: Fünf Leitsätze für die Integration der ausländischen Wohnbevölkerung.

[https://www.ag.ch/media/kanton\\_aargau/dvi/dokumente\\_5/mika\\_1/merkblaetter\\_2/integration\\_1/D5270\\_Umsetzungskonzept\\_Anhang.pdf](https://www.ag.ch/media/kanton_aargau/dvi/dokumente_5/mika_1/merkblaetter_2/integration_1/D5270_Umsetzungskonzept_Anhang.pdf)

<sup>17</sup> Kanton Aargau, Departement Volkswirtschaft und Inneres (2008): Integration der ausländischen Bevölkerung: Konzept der Umsetzung im Kanton Aargau.

[https://www.ag.ch/de/dvi/migration\\_integration/integration/integrationspolitik/kanton/kanton.jsp](https://www.ag.ch/de/dvi/migration_integration/integration/integrationspolitik/kanton/kanton.jsp)

Les cinq principes insistent sur la responsabilité propre ainsi que sur les droits et les obligations des étrangers relatifs à l'intégration. Dans le texte cantonal pour le Grand Conseil, l'interprétariat communautaire était prévu comme un point des mesures figurant dans les principes. Le Grand Conseil n'a finalement pas intégré l'interprétariat communautaire dans ces derniers.

### **Département Formation, culture et sport**

Dans le canton d'Argovie, les communes sont responsables des écoles publiques. L'intégration scolaire et sociale de tous les enfants fait partie du mandat de base de l'école obligatoire. Le canton (domaine spécialisé de l'éducation interculturelle, département formation, culture et sport) est compétent pour la réalisation de mesures de promotion (p. ex. l'allemand comme deuxième langue, MuKi-Deutsch).<sup>18</sup>

Le département Formation, culture et sport renvoie aux deux services d'interprétariat argoviens<sup>19</sup> et recommande une collaboration avec l'un des deux, plutôt que de faire intervenir des auxiliaires à la traduction privés<sup>20</sup>. La responsable de Linguadukt est persuadée que cela influe positivement la collaboration avec les interprètes communautaires. Ce positionnement clair de la part du canton est très apprécié par diverses personnes du canton ou des communes.

### **Notice informative relative à l'interprétariat lors de contacts avec des parents allophones**

Le département Formation, culture et sport, division école obligatoire, informe les enseignants au moyen d'une notice sur l'intervention d'interprètes communautaires dans les écoles : pour un « entretien réussi, lors de décisions importantes », il est recommandé de collaborer avec des interprètes communautaires ou des médiateurs interculturels. C'est le cas surtout lorsque des thèmes qui « sont également difficiles pour les parents suisses »<sup>21</sup> sont abordés.

### **Grille d'évaluation pour les processus d'intégration scolaire**

Le canton d'Argovie, et plus précisément le département Formation, culture et sport, a publié une « grille d'évaluation pour les processus d'intégration scolaire » en collaboration avec la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse, dans le cadre de la série « Outils pour l'évaluation et le développement scolaires »<sup>22</sup> et, en complément, des « questions pour l'auto-évaluation relative à la grille d'évaluation ».<sup>23</sup>

<sup>18</sup> Voir à ce sujet : Concept de mise en œuvre en p. 14.

<sup>19</sup> [https://www.ag.ch/de/bks/kindergarten\\_volksschule/schule\\_eltern/kontakte\\_mit\\_migranteneltern/kontakte\\_mit\\_migranteneltern.jsp](https://www.ag.ch/de/bks/kindergarten_volksschule/schule_eltern/kontakte_mit_migranteneltern/kontakte_mit_migranteneltern.jsp)

<sup>20</sup> Pour une définition du terme Auxiliaire à la traduction et la distinction avec les ic, voir le glossaire.

<sup>21</sup> [https://www.schulen-aargau.ch/kanton/Unterricht-Schulbetrieb/schule\\_interkulturelles/Pages/default.aspx](https://www.schulen-aargau.ch/kanton/Unterricht-Schulbetrieb/schule_interkulturelles/Pages/default.aspx) (c'est nous qui traduisons)

<sup>22</sup> Dans cette série ont paru jusqu'ici des publications sur les thèmes « Schulführung », « Schulinternes Qualitätsmanagement » et « Schulische Integrationsprozesse ». (c'est nous qui traduisons)

<sup>23</sup> Kanton Aargau, Departement Bildung, Kultur und Sport und Fachhochschule Nordwestschweiz (2008 et 2009) : Bewertungsraster zu den schulischen Integrationsprozessen an der Aargauer Volksschule. Instrumente zur Schulevaluation und zur Schulentwicklung. [http://www.schulevaluation-ag.ch/downloads\\_oeffentlicher\\_bereich.cfm](http://www.schulevaluation-ag.ch/downloads_oeffentlicher_bereich.cfm); Fragen zur Selbsteinschätzung für den Bewertungsraster zu den schulischen Integrationsprozessen. Instrumente zur Schulevaluation und zur Schulentwicklung. [http://www.schulevaluation-ag.ch/downloads\\_oeffentlicher\\_bereich.cfm](http://www.schulevaluation-ag.ch/downloads_oeffentlicher_bereich.cfm) (c'est nous qui traduisons)

Dans la grille d'évaluation, sont décrites des « conditions centrales pour la réussite qui sont déterminantes pour la mise en œuvre de processus d'intégration scolaire efficaces » (p.1). Les outils devraient créer un cadre d'orientation commun pour le développement de la qualité scolaire. En plus de huit dimensions principales, une grille d'évaluation spécifique à la thématique de la migration est décrite (« Gestion de la diversité linguistique et socio-culturelle »). Différents indicateurs, entre autres l'interprétariat communautaire, devraient permettre d'identifier une bonne pratique et les étapes de développement suivantes. Il est indiqué entre autres (c'est nous qui traduisons) :

Degré déficitaire
L'école ne veille pas à une information compréhensible des parents allophones. Elle n'entreprend pas non plus d'efforts supplémentaires pour familiariser les parents issus de la migration et leurs enfants avec l'école en tant qu'institution ou avec les exigences de l'apprentissage scolaire ou les possibilités de parcours. Elle n'aide pas non plus les parents à soutenir leurs enfants dans leurs décisions concernant le parcours scolaire.
Degré de développement élémentaire
L'école s'efforce de livrer une information qui soit compréhensible aussi pour des parents allophones. (En cas de besoin, il est fait recours à des spécialistes pour l'interprétariat ou la médiation interculturelle.) Les parents sont informés sur la manière dont ils peuvent soutenir et promouvoir leurs enfants dans leur apprentissage (...).
Degré de développement avancé
L'école cultive vers l'extérieur une communication tenant compte des parents allophones et leur permettant de présenter leurs souhaits spécifiques. En cas de besoin, l'intervention de spécialistes pour l'interprétariat et la médiation interculturelle va de soi et est clairement réglée au niveau de l'institution.
Degré d'excellence
Comme le degré de développement avancé, avec en plus : Avec d'autres institutions (p. ex. le service social de la commune), l'école s'engage pour que les parents allophones et leurs enfants disposent d'offres de soutien complémentaire familial et scolaire (...). Il y a dans l'école au moins une personne (pour les petites écoles : une personne par réseau scolaire) disposant d'une formation appropriée dans le domaine du plurilinguisme et/ou de l'interculturalité. Elle soutient la direction de l'école et les collègues dans la gestion de la diversité linguistique et socioculturelle.

Dans la grille d'évaluation, non seulement l'échange entre l'école et les parents de manière générale occupe une place centrale, mais notamment aussi l'intervention d'interprètes communautaires. La plus-value qu'offre l'interprétariat communautaire est également prise en considération comme n'étant pas « uniquement » de la traduction, mais relevant également d'une politique d'information active de soutien aux parents allophones sur l'école et sur les exigences relatives au parcours et aux possibilités scolaires. Les critères concrets et systématisés de l'intervention d'interprètes communautaires facilitent d'une part une auto-évaluation par les écoles, et indiquent, d'autre part, la voie pour introduire l'interprétariat communautaire et une culture de communication mutuelle. La grille d'évaluation pour les processus d'intégration scolaire est encore relativement nouvelle (2008) et il ne s'agit que d'une version provisoire, qui sera revue après une phase pilote de deux ou trois ans. Le canton ne dispose donc que de relativement peu de retours enregistrés de manière systématique, dit un spécialiste du domaine de la formation. Cela est dû au fait que l'évaluation des

processus d'intégration scolaire pour les communes ou les directions d'écoles est facultative. Le canton a bien défini des éléments obligatoires, mais le domaine de l'intégration scolaire n'en fait pas partie.

Toutefois, la grille d'évaluation fait de l'interprétariat communautaire un indicateur du développement scolaire. La collaboration avec des interprètes communautaires n'est donc pas uniquement une déclaration d'intention de l'instruction publique argovienne.

#### **4.1.2 Conditions cadres financières**

Dans le concept de mise en œuvre de 2008, le canton d'Argovie consigne ce qui suit, concernant le soutien financier des services d'interprétariat (p. 23, c'est nous qui traduisons) : « Pour les services d'interprétariat, un cofinancement est effectué par la Confédération à partir de 2008, sur la base d'un modèle de financement orienté vers les prestations et les incitations, qui prévoit que ces services deviendront économiquement indépendants fin 2011 ». Le canton d'Argovie n'a jamais apporté de contribution financière aux deux services d'interprétariat argoviens (Linguadukt et Netzwerk Kulturvermittlung). Le Grand Conseil a prescrit ce fait par la réduction du contenu des principes (sans le supplément concernant l'interprétariat communautaire). Un certain changement dans la manière de voir les choses a eu lieu à ce sujet.

Le canton a l'intention de régler la question de l'interprétariat communautaire dans le nouveau programme cantonal d'intégration qui entrera en vigueur en 2014. Selon des spécialistes argoviens de l'intégration, il est important que le canton, subdivisé en plusieurs régions, donne un mandat à un service d'interprétariat argovien, et qu'il n'ait pas besoin d'avoir recours à d'autres services hors canton. En effet, le réseau local et les connaissances des particularités cantonales ou régionales sont des prestations essentielles du service d'interprétariat. Selon une des personnes citées, le service d'interprétariat réussit ainsi à prendre en compte de manière adéquate les souhaits de la clientèle. Le gouvernement et le parlement ne se sont pas encore exprimés à ce sujet.

Le financement des heures d'intervention dans le domaine de l'école obligatoire est dans la compétence des communes ou des écoles<sup>24</sup>.

#### **4.1.3 Deux services d'interprétariat dans le canton d'Argovie**

Dans le canton d'Argovie, ce sont essentiellement les deux services d'interprétariat Linguadukt (service régional d'Argovie/Soleure de l'EPER) et le Netzwerk Kulturvermittlung de la ville de Baden qui sont actifs. Dans des régions limitrophes avec d'autres cantons, une collaboration avec d'autres services d'interprétariat a parfois lieu (p. ex. avec AOZ Medios, Ausländerdienst Baselland ou Dolmetschvermittlung Kanton Solothurn).

Les deux services d'interprétariat argoviens avaient conclu un contrat de collaboration de 2007 à 2010. Les objectifs de cette collaboration étaient de garantir le soutien financier de la Confédération et du canton. Le premier objectif a été atteint, tandis qu'un financement partiel par le canton d'Argovie n'a jamais pu être réalisé. Le contrat de collaboration n'a pas été prolongé, étant donné que la Confédération demandait désormais une fusion des petits services d'interprétariat, et non plus uniquement une collaboration. Une harmonisation totale des deux services d'interprétariat n'a jamais eu lieu, malgré des négociations intensives. Depuis début 2011, le canton d'Argovie abrite donc deux services d'interprétariat indépen-

<sup>24</sup> Voir à ce sujet : Kanton Aargau, Departement Bildung, Kultur und Sport, Abteilung Volksschule (2008): Merkblatt „Übersetzen bei Kontakten mit fremdsprachigen Eltern“. [https://www.schulen-aargau.ch/kanton/Unterricht-Schulbetrieb/schule\\_interkulturelles/Pages/default.aspx](https://www.schulen-aargau.ch/kanton/Unterricht-Schulbetrieb/schule_interkulturelles/Pages/default.aspx)



dants, tous deux actuellement soutenus financièrement par la Confédération, dans le cadre du point fort B2.

#### **4.1.4 Linguadukt, service régional d'Argovie/Soleure de l'EPER**

Le service d'interprétariat argovien Linguadukt offre les services d'interprètes communautaires pour les cantons d'Argovie et de Soleure. Linguadukt travaille avec 69 interprètes communautaires, dont 34 disposent du certificat INTERPRET et dont 11 autres ont terminé la formation Trialogue. Le service d'interprétariat propose des interprètes pour 30 langues. D'ici fin 2013, Linguadukt souhaite atteindre un financement autonome, puisque dès 2014, il ne bénéficiera plus de prestations de soutien. Il est donc en train d'élaborer un nouveau concept de marketing, prévoyant d'aborder activement les associations professionnelles, les personnes-clés et les organisations importantes.

La responsable de Linguadukt constate que les interprètes communautaires sont de plus en plus sollicités dans le domaine scolaire. Cela est lié entre autres au fait que les écoles et les communes sont mieux sensibilisées au bénéfice et aux avantages qu'apporte la collaboration avec des interprètes communautaires professionnels. En automne 2011, Linguadukt a présenté ses prestations de service à l'occasion d'un congrès pour les assistants sociaux des écoles. La responsable apprécie beaucoup ce genre de manifestations, un contact direct permettant des impulsions et des discussions concrètes entre les différents acteurs. Elle considère les congrès comme un bon outil pour sensibiliser les professionnels des domaines de l'école, du social et de la santé à une collaboration avec les interprètes communautaires.

## **4.2 Ville de Baden**

La ville de Baden a réagi tôt aux exigences du domaine de l'intégration et de la migration. En 2002, un bureau pour l'intégration a été créé.<sup>25</sup> Cela avait été le premier de ce type dans le canton d'Argovie. Le Netzwerk Kulturvermittlung existe depuis la fin des années 90.

L'intégration de la population étrangère est une demande expresse formulée par la ville de Baden. Le principe suivant figure dans le modèle de planification de 1998 : « La ville participe à l'intégration de la population étrangère, considère les cultures étrangères comme un enrichissement et est opposée à toute forme de discrimination. »<sup>26</sup>

### **4.2.1 Netzwerk Kulturvermittlung Baden**

Le Netzwerk Kulturvermittlung fait partie du bureau de l'intégration de la ville (ressort culture/enfants, jeunesse, famille) ; il s'agit donc d'un service d'interprétariat intégré dans l'administration. Le Netzwerk Kulturvermittlung a été créé dès la fin des années 90 comme une prestation de service qui était mise à disposition d'institutions actives dans le domaine de l'intégration et de la migration, ainsi que des habitants allophones de la ville de Baden, pour des traductions orales et écrites. Cette offre d'abord locale s'est transformée au cours des années, surtout en raison de l'influence de la Confédération, en une prestation de service régionale. Environ depuis 2002, le Netzwerk Kulturvermittlung a étendu ses prestations au-delà de la ville de Baden, également à d'autres communes du canton d'Argovie.

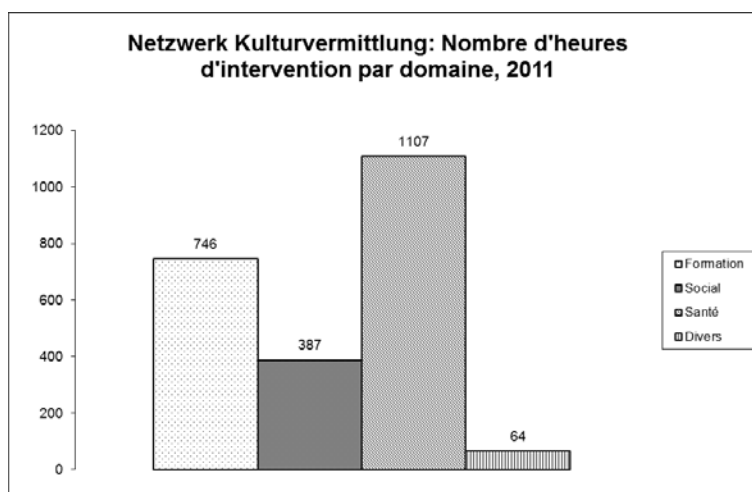
<sup>25</sup> Le service spécialisé Intégration fait partie du département de la ville Enfants Jeunesse Famille (ressort culture). Il s'engage pour l'intégration de migrants et pour un renforcement de la participation de la population étrangère ainsi que pour un meilleur accès aux offres et aux structures existantes.

<sup>26</sup> Ville de Baden (1998) : Planungsleitbild. [http://www.baden.ch/xml\\_1/internet/de/application/d1/d1210/f463.cfm](http://www.baden.ch/xml_1/internet/de/application/d1/d1210/f463.cfm) (c'est nous qui traduisons)

L'offre du Netzwerk Kulturvermittlung englobe :

- interprétariat communautaire
- médiation interculturelle
- transmission adaptée au groupe-cible d'informations spécifiques à la culture et à la société pour les migrants, les professionnels, les institutions, etc.
- collaboration à des manifestations et à des projets

Le service d'interprétariat travaille avec 42 interprètes communautaires. 80% d'entre eux disposent du certificat INTERPRET. 37 langues sont offertes. Une récapitulation des différents domaines (formation, santé et social), par interventions et heures de l'année 2011 montre la répartition suivante (source Netzwerk Kulturvermittlung) :



Sur le total de 2304 heures d'intervention, 2127 heures sont de l'interprétariat communautaire et 177 sont de la médiation interculturelle.

### **Financement**

Pour la ville et pour les habitants de Baden, les prestations du service d'interprétariat sont gratuites. La facturation aux mandants externes est effectuée sur la base de tarifs fixes.

Le service d'interprétariat est cofinancé par la Confédération et la ville de Baden. Le financement par la ville de Baden se fonde sur une décision du Conseil municipal de 2002. Au cours des dernières années, le Netzwerk Kulturvermittlung a plusieurs fois pris contact avec le canton au sujet d'une participation aux coûts, mais le canton refuse un cofinancement des services d'interprétariat. Le financement à partir de 2014 n'est pas encore clair, mais la ville de Baden a confirmé qu'elle souhaite maintenir cette prestation.

### **Information et sensibilisation**

Le service d'interprétariat livre des informations très détaillées sur son offre sur le site Internet de la ville.<sup>27</sup> Une brochure d'information, un fil conducteur concernant l'interprétariat communautaire avec des règles de base et des recommandations pour la collaboration avec des interprètes communautaires, ainsi que les Conditions générales sont mis à disposition. Le service a déjà souvent été sollicité par des écoles pour organiser un atelier portant sur une culture ou des traditions particulières. Selon une collaboratrice du service d'interprétariat, les enseignants veulent en apprendre plus sur le comportement à adopter

<sup>27</sup> Voir à ce sujet : [http://www.baden.ch/xml\\_1/internet/de/application/d1/d2/f957.cfm](http://www.baden.ch/xml_1/internet/de/application/d1/d2/f957.cfm)

envers des parents de « certains pays, ayant une culture ou des traditions données ». Les ateliers sont organisés par la responsable du service, en collaboration avec des interprètes communautaires. L'atelier est organisé en discussions portant sur des questions de pédagogie interculturelle ; les interprètes communautaires parlent de leurs expériences et abordent les questions que se posent les enseignants. Il s'agit également, toujours selon la collaboratrice, de lutter contre les préjugés envers certaines cultures et traditions et d'attirer l'attention des enseignants sur la diversité socioculturelle. Les enseignants sont incités à « considérer une chose sous un autre point de vue ». Cette manière d'informer et de sensibiliser est très appréciée par les écoles. Le service d'interprétariat prévoit donc l'élargissement du domaine de l'information et de la sensibilisation et d'aborder plus activement les écoles, muni des offres adéquates.

### **Réseau de contacts**

Le Netzwerk Kulturvermittlung est situé dans le même bâtiment que le département de l'instruction publique. Le service d'interprétariat apprécie beaucoup l'échange quotidien avec les directeurs d'écoles et les enseignants. Grâce à cet échange, le service est en mesure d'être constamment à jour et d'être informé sur les idées, les souhaits et les problèmes, selon la responsable du service d'interprétariat. Le service peut ainsi fonder son offre sur une large base et l'adapter aux besoins de la clientèle.

Le fait que le Netzwerk Kulturvermittlung fasse partie du bureau de l'intégration de la ville facilite une bonne insertion dans les organisations et les institutions de politique d'intégration de la ville.

## **4.3 Ecoles dans la ville de Baden**

### **4.3.1 Conditions cadres pour la pratique**

L'école obligatoire de Baden dispose d'une charte et d'un concept de communication, où est décrite entre autres la collaboration entre l'école et les parents. Concernant le point « parents », la charte indique ce qui suit : « Nous nous engageons pour une collaboration constructive avec les parents. »<sup>28</sup> La collaboration avec des parents allophones ou avec des interprètes communautaires n'est pas mentionnée.

L'école obligatoire de Baden ne dispose pas de matériel d'information supplémentaire relatif à l'interprétariat communautaire. Selon un directeur d'école, cette prestation de service est en général bien connue et son emploi représente une évidence. Si les enseignants ont besoin d'informations d'ordre général ou s'ils ont des questions spécifiques, ils s'adressent au Netzwerk Kulturvermittlung ou cherchent des mémentos ou des formulaires d'inscription sur le site Internet de la ville.

Les nouveaux enseignants sont informés par la direction de l'école sur la collaboration avec les interprètes communautaires.

### **4.3.2 Collaboration entre école et service d'interprétariat**

Le déroulement pour une collaboration avec des interprètes communautaires est très simple et rapide. Si un enseignant a besoin des services d'un interprète communautaire, il l'annonce au service d'interprétariat par téléphone ou par courriel. Ce dernier organise alors un interprète communautaire pour la date et l'heure souhaitées.

<sup>28</sup> Voir à ce sujet : <http://www.schule-baden.ch/index.php?id=619> (c'est nous qui traduisons)

La collaboration et la relation de confiance entre le Netzwerk Kulturvermittlung et les écoles sont jugées très bonnes par les deux parties. Des collaborateurs du service d'interprétariat autant que des membres de la direction des écoles estiment que le fait de cohabiter dans le même bâtiment est favorable, facilitant le contact d'une manière décisive.

La direction des écoles apprécie particulièrement l'échange régulier avec le Netzwerk Kulturvermittlung. Le service d'interprétariat n'est pas « uniquement » un fournisseur d'interprètes communautaires, mais plutôt un bureau de conseil en matière de divers thèmes interculturels.

#### **4.3.3 Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire**

Selon le fil conducteur « Interprétariat communautaire » du service d'interprétariat de la ville, les motifs pour lesquels il semble particulièrement pertinent de faire appel à des interprètes communautaires sont les suivants (c'est nous qui traduisons) :

- « transmission de contenus complexes
- situations dans lesquelles il est important que tous les interlocuteurs comprennent dans le détail tout ce qui est dit
- situations conflictuelles (ou porteuses d'un potentiel de conflit)
- thèmes émotionnels
- lorsqu'il y a eu des tentatives antérieures de se comprendre qui n'ont pas été satisfaisantes »

Il n'y a pas de liste exhaustive fixant les situations concrètes dans lesquelles il est fait appel à des interprètes communautaires. Toutefois, tout le monde s'accorde sur les motifs, dit un responsable scolaire. Selon des membres de la direction des écoles et des collaborateurs du service d'interprétariat, l'intervention d'interprètes communautaires est particulièrement précieuse dans les situations suivantes :

- passages/décisions importantes pour le parcours scolaire
- états des lieux/performances scolaires
- problèmes sociaux
- réunion de parents lors du passage au secondaire<sup>29</sup>

#### **4.3.4 Grille d'évaluation pour les processus d'intégration scolaire**

Les écoles publiques de Baden ont participé à l'élaboration de la grille d'évaluation pour les processus d'intégration scolaire. Selon la direction des écoles, la grille d'évaluation est régulièrement utilisée à Baden pour l'assurance-qualité et elle est appréciée.

L'école obligatoire Baden a introduit la gestion de la qualité systématique dès 2004. Depuis 2010, l'école obligatoire de Baden est certifiée par le modèle Q2E.<sup>30</sup> La possibilité de faire intervenir des interprètes communautaires professionnels est une part importante de la qualité d'une école, selon un directeur d'école.

<sup>29</sup> Dans ce cas, il ne s'agit plus d'interprétariat communautaire, mais plutôt de médiation interculturelle (voir aussi le glossaire).

<sup>30</sup> Pour plus d'informations concernant le modèle de certification Q2E, consulter : <http://www.schule-baden.ch/index.php?id=339> oder <http://www.q2e.ch/>

#### **4.3.5 Processus de développement**

Les écoles de Baden travaillent déjà depuis longtemps avec des interprètes communautaires : depuis 2005 ou 2006 environ. La demande pour une collaboration a émané des écoles, en particulier des directions. Les écoles ont toujours été très actives, aussi dans d'autres domaines, comme dans les écoles de journée continue ou dans l'éducation interculturelle. Les directions d'écoles ont toujours été soutenues par les autorités municipales, selon le directeur de l'école et la responsable du service d'interprétariat. Comme déjà évoqué, Baden est favorable depuis longtemps aux exigences de la politique d'intégration. Les personnes travaillant dans l'administration ou au service d'interprétariat que nous avons interrogées ne connaissaient pas le détail du début de la collaboration entre les écoles et le service d'intégration. Ils pensent qu'il n'y a eu ni personne ni événement clé particuliers, mais plutôt que la situation s'est développée avec le temps. Cela s'est fait de manière évidente et sans être contesté au niveau politique.

La responsable du service d'interprétariat estime que les directions d'écoles ont joué un grand rôle dans les processus de développement. Selon elle, l'utilisation de l'interprétariat communautaire est proportionnelle à l'engagement de la direction de l'école. En effet, c'est à cette dernière qu'incombe la promotion de ce service et de la sensibilisation des enseignants.

Le contexte politique dans la commune est tout aussi important, selon le directeur de l'école. A Baden, les directions d'écoles n'ont jamais rencontré de résistance, la plupart des acteurs ayant déjà saisi la signification d'une telle prestation de service.

#### **4.4 Ecoles de la commune de Neuenhof**

Neuenhof est une commune voisine de Baden. Elle compte environ 8000 habitants dont 45% n'ont pas le passeport suisse. Plus de 60% des écoliers sont allophones. Sur son site Internet, l'école se décrit comme une institution qui a appris à « bien gérer la diversité sociale, culturelle et ethnique. [...] Le travail quotidien que représente le dépassement des contradictions, les formes d'enseignement axées sur la composition variée des élèves, la multiculturalité vécue caractérisent notre école. »<sup>31</sup>

L'école travaille avec des interprètes communautaires du Netzwerk Kulturvermittlung.

##### **4.4.1 Conditions cadres financières et conditions cadres pour la pratique**

A Neuenhof, la collaboration avec les interprètes communautaires lors des entretiens avec les parents n'est pas fixée par écrit. Par contre, le financement est réglé dans le budget scolaire. La directrice de l'école dit que les décisions relatives à ce dernier relèvent du Parlement et que ce poste budgétaire est confirmé chaque année, sans faire l'objet de discussions.

L'école de Neuenhof ne dispose pas de documents internes relatifs à l'interprétariat communautaire. La direction se réfère à ceux du Netzwerk Kulturvermittlung (entre autres : Fil conducteur « Interprétariat communautaire »).

---

<sup>31</sup> Voir à ce sujet : <http://www.schuleneuenhof.ch/index.php?id=56> (c'est nous qui traduisons)

#### **4.4.2 Collaboration entre l'école et le service d'interprétariat**

Lorsqu'un enseignant a besoin d'un interprète communautaire pour un entretien avec des parents d'élèves, il remplit le formulaire de demande et le transmet à la direction. Cette dernière examine la nécessité d'une intervention (en discutant avec l'enseignant, le cas échéant) puis le transmet à son tour, au service d'interprétariat de Baden. Après l'entretien, le Netzwerk Kulturvermittlung facture la prestation à la direction de l'école.

La plupart du temps, les enseignants prévoient un entretien préalable et un entretien de fin d'intervention, puisque les entretiens avec les parents nécessitant un interprète communautaire représentent des situations difficiles. Lors de l'entretien préalable, l'enseignant expose les besoins du point de vue de l'école et décrit la situation ainsi que les difficultés potentielles.

Dans la mesure du possible, l'école de Neuenhof travaille toujours avec les mêmes interprètes communautaires. En général, le Netzwerk Kulturvermittlung est en mesure de satisfaire à ce souhait, ce qui facilite beaucoup la collaboration, ces interprètes communautaires connaissant déjà les enseignants, l'école et le contexte, selon la directrice de l'école.

L'école de Neuenhof est très satisfaite des prestations du service d'interprétariat. La directrice de l'école apprécie la bonne formation des interprètes communautaires ; durant les entretiens, ils sont toujours neutres, ne prennent pas parti et sont corrects. La collaboration avec les interprètes communautaires est un enrichissement pour les deux parties, les parents comme l'école, et représente une décharge.

Jusqu'ici, la collaboration avec le Netzwerk Kulturvermittlung s'est limitée au recours à des interprètes communautaires pour les entretiens avec les parents d'élèves. Il n'y a jamais eu de conseils relatifs à d'autres questions ou à des questions générales du domaine de la communication interculturelle. Dans le cadre de cette étude, un échange a eu lieu entre la directrice de l'école et le Netzwerk Kulturvermittlung et les modalités d'une réunion de parents d'élèves allophones ont été discutées.

#### **4.4.3 Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire**

En principe, la direction de l'école essaye de ne faire appel aux interprètes communautaires que lorsque cela est vraiment indispensable. Les enseignants ne sont à aucun moment informés de manière ciblée sur l'interprétariat communautaire. Ils téléchargent les formulaires de demande et de feed-back du Netzwerk Kulturvermittlung sur Internet. Une information ou une sensibilisation ne sont pas nécessaires, selon la directrice de l'école, la collaboration avec les interprètes communautaires étant un outil de travail quotidien lors de cas difficiles. Elle décrit les situations suivantes comme étant des exemples typiques :

- passages/décisions importantes pour le parcours scolaire
- cours de soutien/mesures d'encouragement
- problèmes sociaux

#### **4.4.4 Grille d'évaluation pour les processus d'intégration scolaire**

La grille d'évaluation cantonale pour les processus d'intégration scolaire a été employée de manières différentes. En 2009, la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse a soumis l'école de Neuenhof à une large évaluation. La direction de l'école considère la grille comme un outil efficace et pertinent pour l'auto-évaluation et pour le développement de l'école.

La directrice estime que si l'on veut offrir une école de qualité à tous les élèves et à leurs parents, une collaboration avec des interprètes communautaires est indispensable.

#### **4.4.5 Processus de développement**

Dans l'école de Neuenhof, une collaboration avec les interprètes communautaires a lieu depuis longtemps. En effet, l'école fait appel aux services d'interprètes communautaires du service d'interprétariat de Baden depuis cinq ou six ans. Auparavant, l'école travaillait avec des listes, puis un changement de système a été initié par le directeur de l'école de l'époque. La qualité de la prestation a été le critère déterminant pour une collaboration avec un service d'interprétariat professionnel.

La direction actuelle ne connaît pas de difficultés concernant l'introduction et le financement de l'interprétariat communautaire. Autant la direction de l'école et la commission scolaire que les autres autorités avaient conscience qu'il s'agit d'une prestation indispensable. Tout particulièrement pour une école dont un grand nombre d'élèves et de parents sont allophones, une collaboration avec des interprètes communautaires est indispensable.

Au début de la collaboration avec des interprètes communautaires, le contact avec un service d'interprétariat déjà existant et bien institutionnalisé est très précieux, dit la directrice de l'école. Le budget ne doit pas être important, la collaboration pouvant commencer « en douceur, ponctuellement », selon la directrice. Avec le temps, elle devient plus intensive et se développe, et un processus de sensibilisation du bas vers le haut est engagé.

## 5 Interprétariat communautaire à Schaffhouse

L'exemple de Schaffhouse est basé sur des entretiens avec les personnes suivantes : le délégué cantonal à l'intégration et responsable d'Integres ; la responsable cantonale pour les écoles; la responsable du service d'interprétariat DERMAN de l'œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO) de Schaffhouse ; des interprètes communautaires ; la responsable pour l'intégration scolaire d'enfants allophones dans la ville de Schaffhouse ; une enseignante de l'école de Gelbgarten, dans la ville de Schaffhouse ; une enseignante de l'école de Steingut, dans la ville de Schaffhouse.

### 5.1 Canton de Schaffhouse

Le canton de Schaffhouse a réagi précocement aux exigences de la Confédération en créant des structures relevant de la politique d'intégration. La région de Schaffhouse dispose d'un service d'interprétariat communautaire bien ancré et d'un centre de compétences de l'intégration.

Les communes de Schaffhouse, de Neuhausen et de Stein am Rhein sont dotées d'un modèle de financement unitaire pour l'intervention d'interprètes communautaires dans les écoles. Les prestations fournies par le service d'interprétariat DERMAN sont facturées directement avec les communes. Le modèle de financement avec les trois communes permet d'offrir la prestation d'interprétariat communautaire à environ 75% de la population étrangère.

#### 5.1.1 Conditions cadres pour la pratique et conditions cadres financières

Le canton de Schaffhouse ne dispose d'aucune base légale dans le domaine de l'intégration. Il se réfère à la loi sur les étrangers (LEtr) et à l'ordonnance fédérale de février 2006 (OIE). Les documents suivants font office de prescriptions pour la pratique de l'interprétariat communautaire :

- Canton et ville de Schaffhouse : Lignes directrices pour une politique d'intégration cohérente, septembre 2003<sup>32</sup>
- Canton de Schaffhouse, département de l'intérieur : Recommandations pour les contacts avec des personnes ne maîtrisant pas suffisamment l'allemand, dans le quotidien de l'administration<sup>33</sup>

Les lignes directrices servent de feuille de travail orientée vers la pratique pour le canton et la ville de Schaffhouse. Trois objectifs stratégiques y sont définis, qui concernent tous les champs de l'intégration (place de travail, école, formation professionnelle, etc.). L'objectif 3 est décrit comme suit :

« Objectif : les médiatrices et médiateurs<sup>34</sup> sont employés dans les champs de l'intégration, en fonction du besoin. Leur financement est réglé par des garanties de paiement.

<sup>32</sup> [http://www.sh.ch/fileadmin/Redaktoren/Dokumente/Sekretariat\\_DI/LeitlinienIntegrationspolitikSH\\_000.pdf](http://www.sh.ch/fileadmin/Redaktoren/Dokumente/Sekretariat_DI/LeitlinienIntegrationspolitikSH_000.pdf)

<sup>33</sup> [http://www.integres.ch/fileadmin/Dokumente/PDF/interkulturelles\\_uebersetzen/Tipps\\_fuer\\_Verwaltung.pdf](http://www.integres.ch/fileadmin/Dokumente/PDF/interkulturelles_uebersetzen/Tipps_fuer_Verwaltung.pdf)

<sup>34</sup> Au moment du développement des lignes directrices, le terme n'avait pas encore été défini clairement. Le terme de médiateur, employé alors, correspond à la définition actuelle d'un interprète communautaire ou d'un médiateur interculturel. Voir la définition de médiateur selon INTERPRET dans le glossaire.



Explication : les médiatrices et médiateurs sont des personnes-clés auxquelles on fait appel dans différents champs de l'intégration. Bien que Schaffhouse soit assez avancée en matière de formation et de perfectionnement en médiation interculturelle, une coordination de l'offre de médiation est néanmoins nécessaire ainsi que la réglementation du financement » (p. 13, c'est nous qui traduisons).

Schaffhouse place ainsi la nécessité et l'importance de l'interprétariat communautaire au premier plan. Par ailleurs, sa signification pour le champ d'intégration « Ecole » est précisée dans les lignes directrices (pp. 14 et suivantes). Le dialogue entre les parents et l'école devrait être assuré, lorsque cela est nécessaire, par des interprètes communautaires formés et les préoccupations de l'école devraient être transmises. De plus, le financement devrait être réglé (pp. 13 et 15).

Une collaboration possible avec des interprètes communautaires dans le quotidien de l'administration est décrite dans le mémento (recommandations pour le quotidien de l'administration). Il y est fait la distinction entre les difficultés dans la communication quotidienne et les difficultés de communication lors de faits complexes et de décisions susceptibles de provoquer des conflits. Pour la deuxième catégorie, la collaboration avec des interprètes communautaires est recommandée.

### **5.1.2 Service d'interprétariat DERMAN**

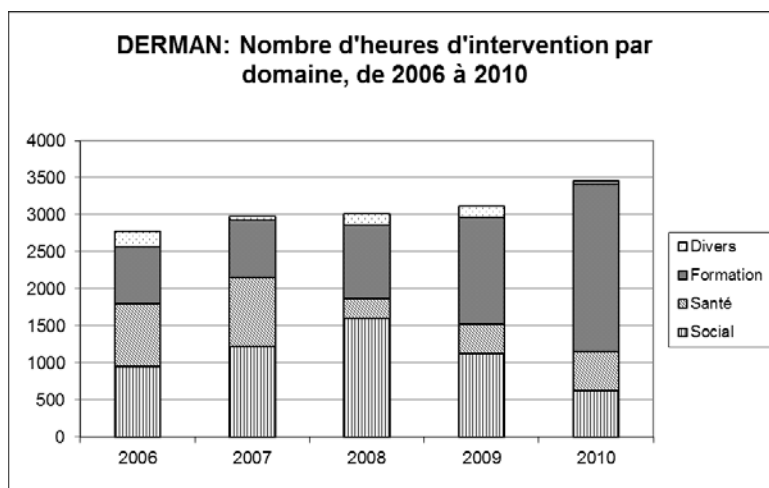
Dans la région de Schaffhouse, c'est-à-dire le canton de Schaffhouse et les communes voisines des cantons d'Argovie et de Zurich, le service d'interprétariat DERMAN est compétent pour le placement d'interprètes communautaires. Il offre les prestations de service suivantes :

- placement d'interprètes communautaires
- formations pour interprètes communautaires (modules 1 et 2 reconnus par INTERPRET)
- formations continues pour entreprises et institutions
- accompagnement familial dans le domaine interculturel

DERMAN dispose de plus de 60 interprètes communautaires actifs mais a accès à un total de près de 170 interprètes communautaires. 24 d'entre eux ont le certificat INTERPRET. DERMAN offre plus de 40 langues d'interprétariat.

DERMAN accompagne les interprètes communautaires dans leur travail. Ils ont la possibilité d'échanger leurs expériences lors de séances ayant lieu régulièrement. Les situations difficiles sont abordées et des stratégies de solution sont discutées.

Le graphique suivant montre le nombre d'heures d'intervention dans la période de 2006 à 2010, réparties en domaine de la santé, du social, scolaire ou autre (source DERMAN).



Selon le domaine, le développement a été très différent entre 2006 et 2010. Le nombre d'heures d'entretien dans le domaine de la santé est relativement bas parce que l'Hôpital cantonal de Schaffhouse règle les traductions par le biais de son propre personnel. Dans le domaine scolaire, le nombre d'heures a beaucoup augmenté. Cela est dû entre autres au fait que les communes de Neuhausen et de Stein am Rhein ont introduit au cours des dernières années un modèle de financement pour les écoles, comme la ville de Schaffhouse.

### **Financement**

Le financement du service d'interprétariat est garanti. En plus des revenus issus des prestations de traduction, DERMAN est soutenu financièrement par la Confédération, le canton et la ville de Schaffhouse. Jusqu'en 2014, les frais structurels du service seront principalement portés par la Confédération et le canton<sup>35</sup>. La ville de Schaffhouse apporte également une petite contribution. Le canton a déjà pris clairement position relativement à une prise en charge des coûts à partir de 2014. Dès cette année, les frais structurels figureront dans le budget du programme cantonal dans le troisième pilier (interprétariat communautaire).

### **Réseau de contact**

DERMAN fait partie de l'œuvre suisse d'entraide ouvrière de Schaffhouse (OSEO). En plus de l'interprétariat communautaire, l'OSEO offre aussi entre autres un conseil juridique (sous une responsabilité indépendante), des cours de langue et d'intégration, des cours d'allemand pour les mères ainsi que des cours et des programmes dans le domaine de l'intégration professionnelle. L'OSEO est active depuis environ 20 ans dans la région de Schaffhouse. Le fait que le service d'interprétariat soit relié par son organisation faitière à d'autres domaines de l'intégration et de la migration favorise la mise en réseau locale et facilite l'entretien de rapports avec les contacts importants.

Par ailleurs, DERMAN bénéficie également d'une collaboration efficace avec Integres, le bureau spécialisé de l'intégration de la région de Schaffhouse et avec le délégué cantonal à l'intégration, qui est aussi le responsable d'Integres.<sup>36</sup>

<sup>35</sup> DERMAN est soutenu par la Confédération (point fort 2B).

<sup>36</sup> En sa qualité de centre de compétences de l'intégration, Integres est indépendant de l'administration cantonale. Le responsable du centre est néanmoins aussi délégué cantonal à l'intégration et la responsable du Département de l'Intérieur est donc sa supérieure hiérarchique. Cela s'explique par le fait que la création du centre de compétences a précédé l'exigence du canton pour un délégué cantonal à l'intégration. Comme on ne souhaitait pas créer de structures parallèles, à Schaffhouse, les autorités ont nommé le responsable du centre de compétences délégué cantonal à l'intégration. Grâce à son organisation en association, le centre de compétences Integres est indépendant du point de vue de la fixation des thèmes et des points forts ainsi que des prises de

Le délégué à l'intégration et la responsable de DERMAN considèrent le fait que la région de Schaffhouse dispose de son propre service d'interprétariat comme un grand avantage. L'ancrage local est important pour l'interprétariat communautaire, ainsi que pour la sensibilisation et l'information des clients. La mise en réseau locale joue également un rôle central pour l'institution de formation de DERMAN. Dans les modules de formation, les intervenants choisis sont issus d'institutions et d'organisations locales, les participants visitent les institutions et leurs structures et déroulements sont expliqués.

## **5.2 Ecoles de la ville de Schaffhouse**

Les écoles de la ville de Schaffhouse sont gérées par le Conseil des écoles (Schulrat en allemand). Cet organe exécutif des écoles est élu par la population. Il est indépendant et ne relève ni du Conseil administratif (pouvoir exécutif de la ville) ni du Parlement. Cependant, les décisions relatives au budget sont du ressort de ce dernier.

### **5.2.1 Conditions cadres pour la pratique et conditions cadres financières**

Les lignes directrices en matière d'intégration ont été acceptées autant par le canton que par la ville de Schaffhouse comme orientation pour la pratique. Elles valent donc également pour la politique d'intégration de la ville de Schaffhouse.

La collaboration entre les écoles et DERMAN est fondée sur une décision du Conseil des écoles datant de 2003. Le Conseil des écoles y approuve le financement de l'interprétariat communautaire dans les écoles. Les dépenses annuelles pour ce dernier dans les écoles sont inscrites de manière fixe dans le budget, sur la base de valeurs empiriques.

Les écoles de la ville de Schaffhouse ne disposent ni de mémentos ni de feuilles informatives concernant la collaboration avec les interprètes communautaires lors d'entretiens individuels avec les parents d'élèves ou réunions de parents. Les enseignants ne sont pas non plus informés sur les modalités de la collaboration lors de séances ou des entretiens d'embauche par exemple. L'interprétariat communautaire est considéré comme « une prestation du quotidien et une évidence », à laquelle les enseignants peuvent faire appel dans des cas spécifiques.

Dans le cadre de chaque semaine de l'intégration, la haute école pédagogique de Schaffhouse invite la responsable de DERMAN à présenter en une intervention d'une demi-heure l'interprétariat communautaire et DERMAN. Le délégué cantonal à l'intégration et un interprète communautaire sont également invités.

### **5.2.2 Collaboration entre écoles et service d'interprétariat**

La procédure est simple et très peu bureaucratique. Si un enseignant estime que la collaboration avec un interprète communautaire est nécessaire, il informe DERMAN et lui communique la langue demandée, l'heure du rendez-vous et d'éventuelles autres données. Avant et après l'intervention, il y a souvent un bref entretien entre l'enseignant et l'interprète communautaire. DERMAN facture les prestations fournies au service des écoles.

---

position sur lesquelles il souhaite mettre l'accent. Par leur représentation dans le Comité, le canton et la ville ont gardé une fonction de contrôle. Integres dispose d'un groupe de travail Ecole, qui traite de thèmes spécifiques à la migration à l'école. Ainsi, Integres a soutenu la commune de Neuhausen dans son intention d'ancrer l'interprétariat communautaire dans le domaine scolaire.

Les deux enseignantes, la responsable de l'intégration scolaire des enfants allophones et les interprètes communautaires interrogés estiment qu'il est important que les parents soient informés avant l'entretien du fait que les interprètes communautaires sont neutres et soumis au secret professionnel. L'enseignante de l'école de Steingut ajoute que les interprètes communautaires doivent traduire objectivement et avec bienveillance. L'exposition de ces principes met les parents en confiance et aide à faire tomber les barrières entre eux et l'école. Il est donc très important que les interprètes communautaires soient suffisamment qualifiés.

Le rapport de confiance régnant entre DERMAN et les écoles est perçu comme bon. DERMAN ou l'OSEO conseillent souvent les enseignants dans des questions concernant la communication interculturelle de manière générale. DERMAN ou Integres sont souvent sollicités par les écoles pour organiser des journées d'information ou des cours sur le thème de l'interprétariat communautaire. Ainsi, début 2011, DERMAN a organisé un cours de perfectionnement pour jardinières d'enfants, en collaboration avec Integres.

DERMAN dispose d'un formulaire de feed-back pour les prestations d'interprétariat communautaire. Les enseignants peuvent le remplir après une collaboration avec un interprète communautaire. Si des problèmes surviennent pendant une intervention, ils sont discutés par téléphone ou directement avec les acteurs concernés.

DERMAN envoie environ tous les deux ans du matériel d'information sur l'interprétariat communautaire aux enseignants. Des efforts supplémentaires pour informer et sensibiliser les écoles ne sont pas entrepris. Cela s'explique d'une part par le fait que les enseignants ne sont pas faciles à joindre, Schaffhouse ne disposant pas de directions d'écoles comme interlocuteurs directs. D'autre part, l'interprétariat communautaire est déjà très institutionnalisé, comme nous l'explique la responsable de DERMAN. Une politique active d'information n'est donc pas nécessaire. Les écoles ou les enseignants qui ne collaborent pas déjà avec des interprètes communautaires sont très difficiles à convaincre par du travail d'information ou de sensibilisation, selon la responsable de DERMAN. Elle ajoute qu'il y a toujours des exceptions. On n'a alors pas d'autre choix que d'attendre que l'école se trouve dans une situation où l'intervention d'un interprète communautaire ne peut plus être refusée. Si l'expérience vécue alors est positive, il est possible que l'opinion à l'égard du travail avec les interprètes communautaires change. L'enseignante de l'école de Gelbgarten, elle, regrette le manque de sensibilisation et d'information sur la collaboration avec les interprètes communautaires. Cette tâche incomberait soit à DERMAN soit à la direction de l'école, qui n'existe pas à Schaffhouse.

La personne responsable de l'intégration scolaire n'a été informée que sommairement sur la collaboration avec les interprètes communautaires, lorsqu'elle a commencé ce travail en août 2011. Elle décide elle-même dans quelles situations elle veut collaborer avec un interprète communautaire. Elle compte le faire notamment en cas de thèmes sensibles ou de constellations difficiles. Ainsi, il est particulièrement important que les familles allophones comprennent les informations relatives au domaine de l'école et au quotidien scolaire et que les questions des deux parties puissent obtenir des réponses, lors du premier contact, qui a lieu à l'occasion de l'entretien d'accueil. De plus, la responsable de l'intégration scolaire apprécie beaucoup la collaboration avec les interprètes communautaires et loue leur professionnalisme. Les interprètes communautaires participent à la réflexion, sont neutres et objectifs.

### **5.2.3 Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire**

Le modèle de Schaffhouse est basé sur la confiance mutuelle. Les autorités supposent que les enseignants ne recourent aux interprètes communautaires que pour les situations dans

lesquelles leur aide est indispensable. Ces dernières varient d'une personne à l'autre. A ce sujet, une enseignante de l'école de Gelbgarten dit que, pour une bonne collaboration avec les parents allophones, il est important que les deux parties se comprennent bien dès le début. Un sentiment de sécurité s'installe alors. C'est pourquoi elle collabore rapidement avec des interprètes communautaires lorsque la compréhension s'avère difficile. Elle n'attend pas qu'une situation difficile ou particulière survienne. De plus, l'enseignante estime qu'il est important que les deux parents puissent participer activement à la discussion, ce qui présuppose qu'ils comprennent ce qui est dit. Si un seul des deux parle allemand, l'enseignante fera aussi appel à un interprète communautaire.

Selon une enseignante de l'école de Gelbgarten, une enseignante de l'école de Steingut, la responsable de l'intégration scolaire, la responsable de DERMAN, ainsi qu'une interprète communautaire, il est fait recours à des interprètes communautaires notamment dans les situations suivantes :

- passages/décisions importantes pour le parcours scolaire
- cours de soutien/mesures d'encouragement
- états des lieux/prestations scolaires
- problèmes sociaux
- difficultés générales à se comprendre
- réunions de parents

Selon les personnes interrogées, il n'est pas possible de se passer de la collaboration avec les interprètes communautaires dans les situations susmentionnées parce qu'on y aborde des thèmes émotionnels, tels que les attentes envers les enfants et le rôle des parents. Ces sujets demandent beaucoup de tact, les moments délicats étant fréquents, selon une enseignante. Pour les entretiens concernant les rôles et les concepts de formation, la collaboration avec les interprètes communautaires est très importante, les enseignants et les parents ne disposant souvent pas du vocabulaire adéquat. Tous les interlocuteurs sont d'avis que le fait de pouvoir s'exprimer dans leur langue maternelle grâce à l'aide des interprètes communautaires est capital pour les parents. Autant les parents que les enseignants en profitent durant l'entretien.

#### **5.2.4 Processus de développement**

La place relativement significative qu'occupe l'interprétariat communautaire dans la politique d'intégration de Schaffhouse est due à diverses évolutions. Avec l'OSEO, Schaffhouse a profité précocement d'un acteur important dans la politique d'intégration : à partir de la moitié des années 90, des cours de langue étaient offerts aux étrangers (p. ex. des cours pour les mères allophones). Le service d'interprétariat DERMAN a été créé en même temps que les premiers cours de formation pour interprètes communautaires étaient offerts. Avec l'arrivée des réfugiés des Balkans, on a été confronté à des personnes ne parlant ni une des quatre langues nationales ni l'anglais. Un projet de chaîne du bonheur qui offrait aux réfugiés du Kosovo une assistance et une aide à l'intégration avait alors contribué à encore plus de sensibilisation. Afin de leur faciliter l'acclimatation en Suisse ou de leur offrir des conseils pour le retour, il a été fait recours à des interprètes communautaires et à des médiateurs interculturels. Cela a été le fondement d'une acceptation générale de l'interprétariat communautaire par des cercles plus larges. Des programmes de formation de personnes-clés et les exigences de la Confédération pour des services d'interprétariat cantonaux ont encore renforcé cette évolution. Les expériences positives dans le domaine de l'interprétariat communautaire se sont finalement frayé un chemin jusqu'aux lignes directrices de Schaffhouse.

Les écoles de la ville de Schaffhouse ont déjà recours depuis longtemps à des interprètes communautaires. Au vu du grand nombre d'enfants et de parents allophones, les enseignants ne pouvaient plus travailler sans traduction, disent les deux enseignantes interrogées. Les enseignants ont confronté l'office scolaire à cette situation et ont demandé une solution. Selon le délégué à l'intégration, DERMAN a aussi contribué à la prise de conscience quant au rôle des interprètes communautaires. A ses débuts, le service d'interprétariat a informé activement les écoles et les enseignants sur les avantages qu'offrait l'interprétariat communautaire. Le projet de chaîne du bonheur a également soutenu cette évolution. Le financement et les responsabilités n'étant à ce moment-là pas réglées, la collaboration avec des interprètes communautaires était très compliquée et coûteuse en temps. Le président du Conseil des écoles de l'époque a donc demandé et proposé une solution unitaire pour l'intervention et le financement d'interprètes communautaires. Cette solution a été adoptée par le Conseil des écoles sous la forme d'une décision du Conseil des écoles en 2003.

## 6 Interprétariat communautaire à Brigue-Glis, Monthey et Fully

Les exemples de Brigue-Glis, Monthey et Fully sont basés sur des entretiens avec les personnes suivantes : déléguée à l'intégration du Haut-Valais ; responsable du service d'interprétariat AVIC ; responsable Forum Migration Haut-Valais ; responsable du projet Service d'interprétariat du FMO et interprètes communautaires ; collaboratrice de l'office des tutelles, protection de l'enfant, ville-commune de Brigue-Glis ; directeur des écoles, écoles de la ville-commune de Brigue-Glis ; conseillère communale, département « culture et intégration » de Monthey ; président de la commission communale d'intégration de Fully.

De plus : participation à la « 2<sup>e</sup> rencontre des Commissions communales et cantonale des étrangers du Valais », sur le thème de l'interprétariat communautaire, à Fully. Visite de la réunion multiculturelle des parents des écoles de la ville-commune de Brigue-Glis, qui s'est tenue le 10 novembre 2011.

### 6.1 Canton du Valais

La politique d'intégration du canton de Valais est actuellement revue. Il existe depuis peu deux services d'interprétariat dans le canton. Le service d'interprétariat du Bas-Valais AVIC (Association Valaisanne pour l'Interprétariat Communautaire) est compétent pour la partie francophone et le service d'interprétariat du Forum Migration du Haut-Valais (service d'interprétariat communautaire et de médiation) pour la partie germanophone. Les histoires de leur création tout comme leur situation actuelle sont très différentes. Les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis travaillent déjà depuis assez longtemps avec des interprètes communautaires, tandis que dans les communes de Monthey et de Fully l'interprétariat communautaire est encore très rarement employé dans le domaine scolaire.

#### 6.1.1 Bases légales et conditions cadres pour la pratique

L'ordonnance fédérale sur l'intégration des étrangers (OIE) du 13 septembre 2000 a initié la création de structures de politique d'intégration dans le canton du Valais. Des organes et des bases légales correspondants ont ensuite vu le jour, entre autres :

- établissement d'une commission cantonale des étrangers consultative et d'un coordinateur cantonal pour l'intégration (2002)
- concept cantonal d'intégration des étrangers (septembre 2003)<sup>37</sup>
- ordonnance sur l'intégration des étrangers et la lutte contre le racisme du 12 janvier 2005<sup>38</sup>
- rapport sur l'intégration d'octobre 2008 relatif à l'application de l'OIE<sup>39</sup>

L'ordonnance cantonale sur l'intégration est très générale. Seuls les organes compétents et les domaines de subvention cantonale sont définis. Le concept d'intégration et le rapport sur l'intégration sont un peu plus concrets. L'interprétariat n'est pas évoqué comme possibilité,

<sup>37</sup> <http://www.vs.ch/Navig/navig.asp?MenuID=25620&Language=fr>

<sup>38</sup> [http://www.vs.ch/public/public\\_lois/fr/Pdf/142.102.pdf](http://www.vs.ch/public/public_lois/fr/Pdf/142.102.pdf)

<sup>39</sup> Rapport cantonal relatif au processus d'intégration : Intégration. Propositions d'application de la loi fédérale sur les étrangers pour le Valais, Sierre. De plus : Résumé du rapport sur le processus d'intégration : Résumé. Intégration. Propositions d'application de la loi fédérale au Valais, Sierre, septembre 2008.  
<http://www.vs.ch/Navig/navig.asp?MenuID=25620&Language=fr>

ce qui n'étonne pas, puisqu'il n'existait pas de services d'interprétariat au moment de la rédaction.

Le concept cantonal d'intégration et l'ordonnance sont en révision. De plus, une loi cantonale sur l'intégration est actuellement élaborée. Au moment où ce rapport est parachevé, il est déjà certain que l'interprétariat communautaire formera un point fort de la future politique d'intégration et que le financement sera réglé. Ces développements actuels seront discutés plus en détail dans les chapitres suivants.

### **Conditions cadres pour la pratique dans le domaine école/formation**

Le département pour l'Education, la Culture et le Sport du canton du Valais a fait référence plusieurs fois à la collaboration de l'école avec les parents issus de la migration. Une instruction de 2001 relative à l'intégration d'écoliers allophones<sup>40</sup> traite du « développement et du renforcement des relations entre les parents et l'école, ainsi qu'entre l'école et les différentes communautés culturelles ». De plus, l'accent est mis sur l'information des parents allophones par les écoles :

« Au niveau de l'enseignement d'écoliers allophones, une information adéquate des parents revêt une grande importance. Il faut familiariser ces derniers avec le système scolaire valaisan, à l'occasion de réunions particulières avec les parents ainsi que par la remise de documents traduits dans leur langue. Il est recommandé de faire intervenir des interprètes recrutés auprès des organisations communautaires correspondantes, pour les réunions de parents, les consultations et autres entretiens. »

Dans une brochure d'information de 2008<sup>41</sup>, le canton du Valais informe les parents issus de la migration sur le système scolaire et la formation professionnelle de manière générale et sur les obligations des parents à l'égard de l'école de manière plus spécifique. Lors d'entretiens ou de réunions de parents d'élèves, les parents allophones peuvent demander une traduction : « En cas de besoin, ils peuvent demander la présence d'une personne qui pourra faire office de traducteur » (p. 17). Sous la rubrique « Adresses importantes » se trouvent entre autres celles de l'AVIC et du FMO.

#### **6.1.2 Conditions cadres financières**

Dans le cadre de la révision actuelle de la politique cantonale d'intégration, des changements décisifs auront lieu en ce qui concerne le financement dans le domaine de l'interprétariat communautaire. Les deux services d'interprétariat valaisans devraient être à l'avenir soutenus financièrement par le biais de contrats de prestations.

Jusqu'ici, le canton ne disposait pas de tels contrats avec les services d'interprétariat et le financement des interventions d'interprètes communautaires n'était pas réglé non plus. Le canton participait au financement du service d'interprétariat du Bas-Valais, AVIC, par un montant annuel. Celui du Haut-Valais, Forum Migration, était cofinancé par le canton pour le développement de structures lié à des projets. La formation des interprètes communautaires était prise en charge en partie par le canton, en partie par les services d'interprétariat.

Le financement était insatisfaisant, autant pour l'AVIC que pour le service d'interprétariat du Forum Migration. La situation actuelle ne garantit pas la durabilité de ces services. C'est

<sup>40</sup> Canton du Valais, Département de l'éducation, de la culture et du sport (26 avril 2001) : Directives relatives à l'intégration et à la scolarisation des élèves de langue étrangère dans le cadre de l'école publique.  
[http://www.vs.ch/Press/DS\\_13/CLAS-2002-10-22-2261/fr/2001-04-26-integration-eleves-langue-etr.pdf](http://www.vs.ch/Press/DS_13/CLAS-2002-10-22-2261/fr/2001-04-26-integration-eleves-langue-etr.pdf)

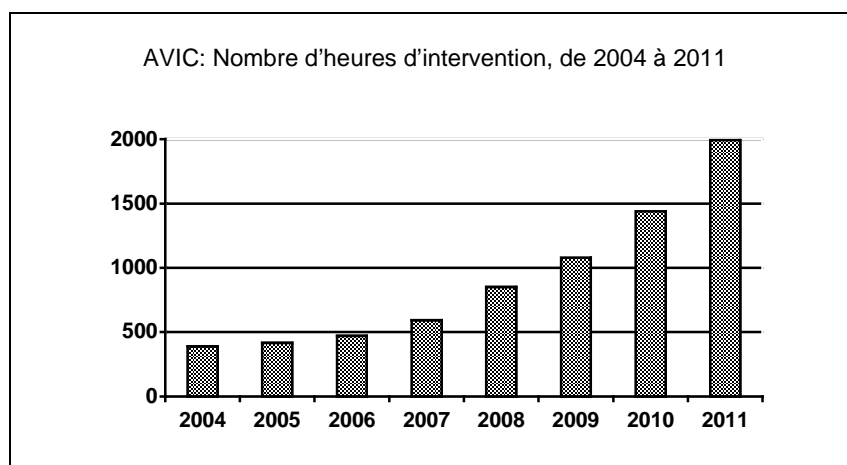
<sup>41</sup> Canton du Valais, Département de l'éducation, de la culture et du sport (2008) : Education et système scolaire en Valais. Comment ça fonctionne ? Où trouver de l'aide ? Informations aux parents migrants.  
[http://www.vs.ch/NavigData/DS\\_312/M6697/de/Francais.pdf](http://www.vs.ch/NavigData/DS_312/M6697/de/Francais.pdf)



entre autres pour cette raison que l'AVIC et le Forum Migration ont décidé début 2011 de collaborer plus étroitement. Les deux services d'interprétariat ont réussi à obtenir le soutien financier du canton par des contrats de prestations.

### 6.1.3 AVIC (Association Valaisanne pour l'Interprétariat Communautaire)

L'AVIC travaille à partir de Sion et met à disposition les services d'interprètes communautaires pour la partie francophone du canton. L'organisation a été fondée en 2002 par des migrants. Son objectif était d'aider les migrants nouvellement arrivés dans leur intégration. A cette fin, les membres fondateurs ont suivi une formation d'interprétariat communautaire auprès d'Appartenances à Lausanne. Le service d'interprétariat s'est construit avec beaucoup d'engagement de de volontariat de la part des membres fondateurs. Afin de faire connaître l'AVIC, les membres ont sans cesse contacté des institutions et des autorités, essentiellement des domaines du social et de la santé, ainsi que des communes, pour y fournir un travail de sensibilisation et d'information. Après une phase difficile qui a failli aboutir dans la dissolution de l'organisation, l'AVIC a réussi en 2008 à restructurer et à professionnaliser l'organisation. Ce développement se note aussi dans l'évolution des demandes depuis 2004 (source AVIC) :



L'AVIC propose de l'interprétariat communautaire dans 25 langues. Actuellement, 18 interprètes communautaires travaillent pour l'AVIC, dont 10 sont certifiés par INTERPRET. Dans le domaine de la formation, l'AVIC est soutenue par Appartenances à Lausanne. L'AVIC offre des supervisions individuelles ou en groupe, à Sion.

L'AVIC fournit des interprètes communautaires principalement au domaine du social (entre autres pour des interventions dans des centres de réfugiés, des services d'aide aux victimes, des centres socio-médicaux régionaux) et de la santé (SUVA, psychiatrie et assurance-invalidité dans la région). Dans le domaine de la formation du Bas-Valais, les interventions des interprètes communautaires d'AVIC sont peu ancrées. La part des heures d'intervention dans les écoles est d'env. 2%.

L'AVIC n'entreprend pas d'efforts dans le domaine de l'information et de la sensibilisation, p. ex. dans les écoles et les communes. Cela s'explique principalement par le fait que l'organisation ne dispose ni de moyens financiers suffisants ni des ressources en personnel nécessaires. Actuellement, l'objectif premier de l'AVIC est de régler le financement du service, idéalement par un contrat de prestations avec le canton. Aujourd'hui, une grande partie du travail de l'AVIC est effectuée par des volontaires.

L'AVIC dispose d'un très bon réseau. Ses relations avec les autorités cantonales et les autres acteurs de la politique d'intégration aux niveaux cantonal et communal sont intactes.

#### **6.1.4 Service d'interprétariat du Forum Migration du Haut-Valais**

Le service d'interprétariat du Forum Migration (service d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle) fournit les services d'interprètes communautaires au Haut-Valais, c'est-à-dire la partie germanophone du canton. Le service d'interprétariat fait partie du Forum Migration Haut-Valais (FMO), qui est un centre de compétences pour les questions touchant la migration ainsi qu'un bureau pour la réalisation et la coordination des projets d'intégration du Haut-Valais. FMO existe depuis 1989 et s'appelait jusqu'en 2003 Association pour l'aide aux réfugiés du Haut-Valais<sup>42</sup>.

Le Forum Migration n'existe pas depuis très longtemps. Le Centre de psychiatrie du Haut-Valais (PZO) et les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis ont reconnu la nécessité d'avoir des interprètes communautaires. Sur une initiative du bureau de l'intégration du Haut-Valais et en collaboration avec le FMO et le PZO, un cours de formation pour interprètes communautaires a été organisé et a eu lieu de 2009 à 2010. Depuis mars 2010, 13 personnes disposent d'un certificat FMO, reconnu par le canton, mais ne correspondant pas aux exigences du certificat INTERPRET. Depuis septembre 2011, la collaboration entre les interprètes communautaires et Forum Migration est basée sur un contrat (voir chapitre 6.1.5).

Sur son site Internet, le service d'interprétariat informe de manière détaillée sur les modalités de la collaboration avec les interprètes communautaires.<sup>43</sup> Les motifs parlant pour un recours à un interprète communautaire sont listés dans le « Mémento ». Il s'agit des suivants :

- transmission de contenus complexes
- situations dans lesquelles il est important de comprendre en détail ce qui est dit
- thèmes émotionnels, intimes, qui représentent un tabou

Actuellement, 24 interprètes communautaires travaillent pour le Forum Migration et ils offrent ensemble 25 langues d'interprétariat. Le service d'interprétariat accompagne les interprètes communautaires en leur proposant des séances de supervision. Le FMO souhaiterait offrir plus de cours de formation, mais ni le financement ni les salles de cours ne sont assurés. L'institut de formation germanophone le plus proche est Intercultura, à Berne. En principe, le FMO disposerait d'un nombre suffisant de personnes intéressées à une formation ou à un perfectionnement.

L'étroite collaboration entre le service d'interprétariat du FMO et le bureau de l'intégration du Haut-Valais facilite la mise en réseau. Cette collaboration est très importante et est une source d'inspiration, selon la responsable du service d'interprétariat. Le cadre financier et les ressources humaines disponibles ne laissent pas de marge pour une campagne d'information et de sensibilisation offensive. Le service n'est pas soutenu par les communes des alentours. Depuis septembre 2011 (c'est-à-dire depuis la création officielle du service d'interprétariat), le nombre des interventions d'interprétariat et de médiation a beaucoup augmenté.

#### **6.1.5 Projet « Interprétariat communautaire au Valais »**

Avec le soutien d'INTERPRET, une coopération a été initiée entre le FMO et l'AVIC, début 2011. Le projet est soutenu par les délégués à l'intégration du canton et du Haut-Valais.

<sup>42</sup> Le bureau de l'intégration du Haut-Valais est responsable des communes Brigue-Glis, Visp et Naters. Il a été créé en 2009 et est soutenu financièrement par les trois communes ainsi que par le canton, dans le cadre d'un projet-pilote. Le bureau de l'intégration est en charge de la mise en œuvre de la politique d'intégration des trois communes. Il est actif dans les domaines du conseil et du placement, de la coordination du travail d'intégration ainsi que des relations publiques.

<sup>43</sup> Consulter à ce sujet : <http://formig.officeco.ch/vermitteln/>

L'objectif du projet *Interprétariat communautaire au Valais* était le développement de structures d'interprétariat communes, c'est-à-dire cantonales. Il vise également une coordination, une assurance-qualité, un déroulement et un financement des interventions des interprètes communautaires unitaires au niveau du canton.

Une vision<sup>44</sup> a été élaborée dans le cadre du projet. Concernant la coordination et le déroulement, les points suivants ont été fixés :

- les deux services d'interprétariat conservent leur structure, mais il est prévu que leur travail soit réglé par un contrat de prestations cantonal ;
- les prestations de services seront uniformisées dans le canton (tarif horaire facturé, conditions de travail, structure des salaires, etc.).

Concernant le financement, les services d'interprétariat visent les pierres angulaires suivantes :

- à l'avenir, le canton devra soutenir financièrement les services d'interprétariat, « sous forme de subvention annuelle pour leurs activités régulières, ainsi que ponctuellement pour des projets et pour des cursus de formation » d'interprètes communautaires ;
- au vu du fait que les financements directs de l'OFSP et de l'ODM seront supprimés à partir de 2014, l'AVIC et le FMO demandent des structures cantonales. « Il y a lieu de mettre en place des structures cantonales, dans le but de sortir d'un système de subventionnement incertain, à court terme, administrativement lourd, au profit d'une structure durable, fonctionnant de manière efficiente et bien implantée. »

La collaboration entre le FMO et l'AVIC dans le cadre de ce projet a contribué à une professionnalisation déterminante du service d'interprétariat du FMO. Les interprètes communautaires du FMO sont maintenant liés par un contrat au FMO et travaillent exclusivement pour ce service. Les tarifs ainsi que les structures de l'embauche et du salaire ont été adaptés en fonction de ceux de l'AVIC. Le Valais dispose donc maintenant de structures, de déroulements et de tarifs unitaires dans les deux régions linguistiques du canton. Il s'agit là d'une condition importante pour un règlement cantonal de la question du financement.

Les deux services d'interprétariat participent aux processus d'élaboration de la nouvelle loi cantonale sur l'intégration, de l'ordonnance ainsi que du nouveau concept d'intégration. Sur la base de la vision évoquée, une position et une orientation unitaires des différents acteurs (entre autres les délégués cantonaux et régionaux à l'intégration, la commission pour l'intégration et les services d'interprétariat). L'interprétariat communautaire est un point fort de la nouvelle politique d'intégration du département de la sécurité, des affaires sociales et de l'intégration. Il a également été décidé qu'à l'avenir le canton collaborera avec les deux services d'interprétariat valaisans, sur la base d'une convention de prestations. De plus, un groupe de travail interdépartemental sera créé, dont les membres seront des professionnels des domaines de l'intégration, du social, de la formation et de la santé. Il sera responsable de la création d'un sous-domaine destiné explicitement au financement de l'interprétariat communautaire, compris dans le fonds cantonal pour l'intégration.

## 6.2 Les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis

Dans les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis, 70 enfants suivent le cours de soutien complémentaire « L'allemand pour les allophones ». Selon le directeur des écoles, les enseignants y atteignent leurs limites professionnelles mais aussi dans leurs contacts avec les parents. L'aide apportée par les interprètes communautaires est nécessaire.

<sup>44</sup> « Interprétariat communautaire en Valais » : <http://formig.officeco.ch/vermitteln/ProjetVisionF.pdf>

### **6.2.1 Les conditions cadres pour la pratique et financières**

La direction des écoles de la ville-commune de Brigue-Glis est en charge de la direction du personnel, pédagogique, administrative et organisationnelle des écoles enfantines et primaires de la ville-commune de Brigue-Glis, ainsi que du cycle d'orientation (niveau 2) de l'association régional des communes du district Brigue sud. Les directives suivantes sont significatives pour la pratique de l'interprétariat communautaire :

- ville-commune de Brigue-Glis, direction des écoles: Principe directeur stratégique : Planification pour quatre ans. 2005-2008 ainsi que 2009-2012.<sup>45</sup>
- ville-commune de Brigue-Glis, direction des écoles: Participation des parents. Lignes directrices et standard minimaux, du 2 décembre 2008.<sup>46</sup>
- ville-commune de Brigue-Glis, direction des écoles: Mémento sur la collaboration avec des interprètes, du 4 mars 2010.

La collaboration et le contact entre l'école et les parents doivent être encouragés, notamment dans le cas de parents allophones. Ainsi, les objectifs pour 2009-2012 de la planification pour quatre ans stipule : « Informer de manière ciblée et dans leur langue maternelle les parents d'élèves étrangers » (c'est nous qui traduisons).

Cette exigence est concrétisée dans les lignes directrices concernant une participation des parents. En cas de besoin, l'école met à disposition des interprètes pour les entretiens avec les parents d'élèves (Participation des parents : p. 6). De plus, les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis organisent depuis quatre ans une soirée thématique annuelle pour les parents allophones (Participation des parents : p. 10).

La direction des écoles a rédigé un mémento concernant la collaboration des enseignants avec les interprètes communautaires. Elle y indique entre autres quelles situations demandent une telle collaboration, quelles sont les qualifications des interprètes communautaires et comment procéder pour un entretien avec des parents lorsqu'un interprète communautaire intervient.

Les dépenses liées à l'interprétariat communautaire sont comptabilisées par le directeur des écoles dans le budget scolaire, à la rubrique « autres charges liées au personnel ». Le directeur a élargi ce poste budgétaire à cette fin.

### **6.2.2 Modèle de listes et collaboration avec le service d'interprétariat**

Si un enseignant a besoin d'un interprète communautaire pour un entretien avec les parents, il demande une garantie de paiement auprès de la direction des écoles et se procure en même temps les noms et les numéros de téléphone des interprètes communautaires adéquats ou les données de contact du service d'interprétariat. Le fait de devoir faire la demande à la direction a un effet de « frein », selon le directeur, qui est nécessaire, les moyens financiers à disposition n'étant pas illimités. L'enseignant coordonne la date et l'heure de l'entretien avec toutes les personnes impliquées. S'il s'adresse au service d'interprétariat du Forum Migration, ce dernier organise l'entretien. Lors d'un bref entretien préalable, l'interprète communautaire est informé du contenu et de l'objectif de l'entretien. Un autre entretien a lieu à la fin de l'intervention, afin de discuter les éventuelles étapes communes à venir.

Les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis travaillent avec un modèle de listes. La direction des écoles a deux listes : une liste d'auxiliaires à la traduction (p. ex. apprentie alba-

<sup>45</sup> <http://www.brigga.ch/informationen/leitbild.php>.

<sup>46</sup> <http://www.brigga.ch/informationen/leitbild.php>.

naise, enseignants d'anglais, de français, etc.) et une liste des interprètes communautaires du service d'interprétariat du Forum Migration. La collaboration entre l'école et les interprètes communautaires se fait soit directement soit indirectement, par le biais du service d'interprétariat. La facturation se fait toujours par le service d'interprétariat.

En principe, la direction des écoles préfère travailler avec les interprètes communautaires du Forum Migration. En effet, le directeur apprécie beaucoup la qualification des interprètes communautaires, notamment leur neutralité et leur impartialité, ainsi que le fait qu'ils comprennent la culture et la religion des parents et qu'ils puissent les expliquer aux autorités de l'école. Si toutefois la collaboration avec un auxiliaire à la traduction<sup>47</sup> a fait ses preuves, la direction des écoles refait volontiers appel à ses services.

Les interprètes communautaires du service d'interprétariat sont payés pour leur prestation de traduction par le Forum Migration, c'est-à-dire que ce dernier facture la prestation à la direction des écoles. Les auxiliaires à la traduction sont payés directement par l'école. Après l'entretien, ils vont chercher leur honoraire au secrétariat de l'école. Pour l'école, la collaboration avec ces auxiliaires est plus avantageuse.

### **6.2.3 Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire**

Les enseignants devraient travailler avec des interprètes communautaires ou avec des auxiliaires à la traduction dans les situations suivantes (Mémento sur la collaboration avec les interprètes, c'est nous qui traduisons) :

« Pour les entretiens avec les parents, si au moins un des deux ne maîtrise pas suffisamment l'allemand et si des informations complexes doivent être communiquées (entretiens d'évaluation, entretiens en présence d'autres professionnels, etc.).

Lors de séances d'information, au cours desquelles des informations complexes sont communiquées (informations sur le système scolaire, etc.) ou qui sont destinées aux parents allophones. »

Le fait que les deux parents soient présents lors des entretiens et qu'ils comprennent ce qui se dit est un point essentiel, selon le directeur. Cela est très important pour une collaboration réussie avec les parents. Le directeur explique que c'est souvent la mère qui se charge des enfants et de ce qui touche à leur scolarité, et c'est aussi souvent elle qui comprend moins bien la langue. Une communication par le biais du père est souvent peu efficace dans les situations délicates et conflictuelles.

Selon le directeur des écoles et une interprète communautaire, les enseignants collaborent souvent avec des interprètes communautaires dans les situations d'entretien suivantes :

- état des lieux/prestations scolaires
- passages/décisions concernant le parcours scolaire
- cours de soutien/mesures d'encouragement
- problèmes sociaux
- difficultés générales de communication
- réunions de parents d'élèves

Le directeur des écoles apprécie beaucoup la collaboration avec les interprètes communautaires. Les enseignants arrivent souvent à leurs limites et dans les situations difficiles (p. ex. en cas de malentendus), un soutien par les interprètes communautaires est indispensable. De plus, l'école peut beaucoup apprendre des interprètes communautaires.

<sup>47</sup> Pour une définition du terme « Auxiliaire à la traduction », voir le glossaire.

#### **6.2.4 Processus de développement**

Dans les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis, une collaboration avec les interprètes communautaires a lieu depuis environ sept ans. Des règles internes à l'école pour le recours aux interprètes communautaires existent depuis deux ans. Depuis mars 2010, le mémento sur la collaboration avec les interprètes est mis à la disposition des écoles.

La question du financement a souvent été reprise. Au début, la collaboration avec les interprètes n'était pas du tout professionnelle, comme nous le dit le directeur ; ils recevaient simplement « un petit quelque chose ». La réglementation du budget interne à l'école a permis d'atteindre une certaine sécurité ainsi que la rémunération des interprètes communautaires.

Dans les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis, les enseignants du cours d'allemand pour allophones (DfF) ont joué un rôle très actif dans la collaboration avec les interprètes communautaires. Ce sont eux qui ont initié l'intervention générale d'interprètes communautaires et les soirées thématiques pour parents allophones. De plus, ils ont demandé que les rapports d'apprentissage pour les entretiens d'évaluation soient traduits dans différentes langues. Ces traductions ont entre-temps été reprises par le canton et sont maintenant distribués dans toutes les écoles de langue allemande. Ces rapports existent en italien, anglais, portugais, serbe, albanais et français.

L'attitude positive de la direction des écoles à l'égard de l'interprétariat communautaire a également été importante. La signification d'une bonne collaboration aussi avec les parents allophones était claire pour tous et l'interprétariat communautaire est une part intégrante de cette collaboration, selon le directeur. Un concept pour l'introduction des interprètes communautaires n'existait pas ; beaucoup de choses se sont installées par hasard. Toutefois, une personne qui s'engage pour l'interprétariat communautaire est nécessaire, quelqu'un qui puisse « pointer du doigt ce qui ne va pas », toujours selon le directeur. Les obstacles qu'il voit à l'introduction de structures d'interprétariat efficaces sont surtout le financement et le manque de compréhension de la part de certains enseignants.

### **6.3 Ecoles de Monthey et de Fully**

La situation de l'interprétariat communautaire dans le domaine de l'école est différente au Bas-Valais. Bien qu'avec l'AVIC ce dernier dispose d'un service d'interprétariat depuis 2002, la part d'interprétariat communautaire fournie dans le domaine de la formation y est très minime (env. 20 heures par année). Monthey et Fully ne font pas exception et ne peuvent donc pas être considérés comme des exemples « qui fonctionnent bien ».

#### ***Monthey***

A Monthey, quand cela est nécessaire, les écoles collaborent avec des auxiliaires à la traduction, travaillant sur une base facultative et issus de l'entourage privé ou professionnel du personnel de l'école. Pourtant, selon la conseillère communale de Monthey responsable du domaine de l'intégration, les écoles ont été informées de l'existence de l'AVIC et de ses services. Toujours selon elle, le manque de collaboration des écoles avec des interprètes communautaires de l'AVIC est dû principalement à l'absence d'une réglementation du financement. En effet, les acteurs sont tous conscients de l'importance de l'interprétariat communautaire, mais le financement doit être réglé par le canton.

La conseillère communale souhaiterait organiser des journées d'information pour les parents allophones, avec l'aide d'interprètes communautaires. Toutefois, la forme et le contenu ne sont pas encore définis.

De l'avis de la conseillère communale, le manque d'ancrage de l'interprétariat communautaire dans le domaine scolaire est dû à une autre cause : dans le canton du Valais, il n'existe pas d'agglomération dans laquelle la part étrangère de la population est significative. Les structures de politique d'intégration des communes sont donc faibles. De plus, les difficultés de communication ne sont pas très ostensibles puisque la part des étrangers dans la population est petite. Les enseignants arrivent rarement aux limites de leurs possibilités, selon la conseillère communale.

### **Fully**

Depuis 2009, il existe à Fully une commission d'intégration.<sup>48</sup> Celle-ci est active dans des domaines divers. Dans les écoles, elle travaille avec les élèves qui ont des difficultés liées à leur quotidien scolaire. Elle encourage également l'échange entre l'école et les parents. Ainsi, elle prévoit d'introduire entre autres le projet « Sac d'histoires », qui est déjà mis en œuvre dans les écoles genevoises.<sup>49</sup> Des sacs d'histoires circulent dans l'école et les écoliers peuvent les emporter à la maison pour quelques jours. Chaque sac contient un livre bilingue (en français et dans la langue que l'enfant parle à la maison) et un CD du livre lu. Ce sac vise à renforcer le lien entre l'école et la famille et à encourager la lecture et l'audition d'histoires dans les deux langues.

Depuis peu, la commission d'intégration est active également dans le domaine de l'interprétariat communautaire. Le directeur d'école de Fully et deux enseignants sont membres de cette commission et y ont introduit le thème de l'interprétariat communautaire. La commission dispose depuis quelque temps d'une liste d'auxiliaires à la traduction qui font du volontariat. Il est possible de faire appel à ces personnes pour des thèmes du quotidien qui ne sont pas particulièrement délicats. Dès qu'il s'agit d'un thème problématique ou délicat, la commission souhaite que l'école collabore avec des interprètes communautaires de l'AVIC. Si c'est le cas et qu'un enseignant a besoin de tels services, la question du financement doit être réglée au préalable.

Début novembre 2011, une séance d'information concernant l'interprétariat communautaire a eu lieu à Fully. Elle a été organisée par le délégué cantonal à l'intégration en collaboration avec la commune de Fully et le service d'interprétariat de l'AVIC. La Conseillère d'Etat du département de la sécurité, des affaires sociales et de l'intégration ainsi que des autorités cantonales et communales, des délégués et des commissions d'intégration cantonales et communales, les deux services d'interprétariat valaisans, des interprètes communautaires, des professionnels et INTERPRET y ont participé.

<sup>48</sup> A ce sujet, voir aussi : <http://www.fully.ch/fr/Vivre-a-Fully/Integration/>

<sup>49</sup> Plus sur le projet genevois « Sac d'histoires » dans : Moret, J., Fibbi, R. (2008).

## 7 Interprétariat communautaire à Winterthour

L'exemple de Winterthour est basé sur des entretiens avec les personnes suivantes : la déléguée à l'intégration de la ville de Winterthour, Promotion de l'intégration ; des interprètes communautaires ; le président de la commission scolaire de l'arrondissement d'Oberwinterthur ; le directeur de l'école de Hegi.

### 7.1 Canton de Zurich

Dans le canton de Zurich, le service d'interprétariat Medios d'AOZ (organisation du domaine de la migration et de l'intégration) est actif. En effet, il offre des traductions en 75 langues, avec 252 interprètes communautaires. De plus, Medios propose de l'interprétariat par téléphone, 24 heures sur 24, par le biais d'un service téléphonique d'interprétariat. La ville de Winterthour dispose de son propre service d'interprétariat, interne à l'administration, qui lui permet de couvrir les domaines scolaire et social de la ville. Winterthour ne collabore avec Medios que si son propre service ne dispose pas des langues demandées.

#### 7.1.1 Bases légales et conditions cadres pour la pratique

Le canton de Zurich ne dispose pas d'un réseau d'intégration. Au printemps 2011, un contre-projet à deux initiatives parlementaires de la commission spéciale d'intégration a été refusé. Les motifs évoqués entre autres ont été que l'on ne souhaitait pas, avec une loi cantonale, anticiper sur un projet prévu par la Confédération<sup>50</sup> d'une part, et que les étrangers avaient l'obligation de s'intégrer dans la société suisse et qu'une intervention de l'Etat n'avait donc pas lieu d'être, d'autre part.<sup>51</sup>

La loi cantonale sur l'école obligatoire<sup>52</sup> (VSG § 25 et § 62, avec l'ordonnance financière relative à la VSG<sup>53</sup> §15) oblige les écoles ayant une part importante d'élèves allophones à faire des offres complémentaires pour l'assurance-qualité de l'école. Le canton doit fournir à cette fin des contributions financières :

§ 25. Les écoles avec une part importante d'élèves allophones mettent à disposition des offres complémentaires qui permettent de hausser le niveau de performance de tous les élèves, notamment en améliorant les connaissances de l'allemand des allophones et en encourageant l'intégration et la collaboration entre l'école et les parents.

§ 62. <sup>2</sup> Jusqu'à atteinte de la totalité des coûts donnant droit à une contribution, le canton alloue une partie des coûts pour les offres complémentaires selon §25

<sup>50</sup> La révision partielle de la loi sur les étrangers (LEtr) est actuellement en procédure de consultation.

<sup>51</sup> Tagesanzeiger (actualisé le 28.04.2011) : Kantonsratskommission lehnt ihr Integrationsgesetz ab. <http://www.tagesanzeiger.ch/zuerich/region/Kantonsratskommission-lehnt-ihr-Integrationsgesetz-ab/story/14714134>

<sup>52</sup> Volksschulgesetz (VSG) (412.100) vom 7. Februar 2005.

[http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex\\_r.nsf/0/13EF955B1682B079C12573B50025B2CC/\\$file/412.100\\_7.2.05\\_59.pdf](http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex_r.nsf/0/13EF955B1682B079C12573B50025B2CC/$file/412.100_7.2.05_59.pdf) (c'est nous qui traduisons)

<sup>53</sup> Finanzverordnung zum Volksschulgesetz (412.105) vom 11. Juli 2007.

[http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex\\_r.nsf/0/8933199E7BB31081C12573540043F4C3/\\$file/412.105.pdf](http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex_r.nsf/0/8933199E7BB31081C12573540043F4C3/$file/412.105.pdf) (c'est nous qui traduisons)



L'ordonnance sur l'école obligatoire<sup>54</sup> (VSV § 20) prescrit quels sont les trois champs d'action pour le programme QUIMS, soit la promotion de la langue, la réussite scolaire (mesurée selon les passages dans les degrés scolaires suivants) et la promotion de l'intégration sociale des écoliers ainsi que des parents :

§ 20. <sup>1</sup> Si la part des écoliers allophones d'une école est supérieure à 40%, la commune définit des offres supplémentaires pour l'assurance de la qualité. Ces offres sont notamment constituées des mesures suivantes :

- a. promotion de la langue, notamment des connaissances en allemand,
- b. encouragement et évaluation individuels, notamment en ce qui concerne le passage au degré supérieur,
- c. intégration sociale et collaboration avec les parents.

La recommandation « Handreichung QUIMS »<sup>55</sup> du département de l'instruction publique (édition 2008, avec corrections en 2010) décrit les objectifs directeurs, le cadre d'action ainsi que la planification et l'emploi des fonds. Les trois champs d'action sont précisés dans cette recommandation :

- promotion de la langue : promotion de la littérature pour tous les écoliers, promotion spécifique de la langue pour les bilingues
- encouragement de la réussite scolaire : encouragement de l'apprentissage intégratif et différencié (entre autres, faire participer les parents à l'encouragement de l'apprentissage) ainsi que soutien des passages dans les niveaux supérieurs (entre autres, faire participer les parents lors des passages)
- promotion de l'intégration : culture de la reconnaissance et de la parité, participation des écoliers et des parents (faire participer les parents à l'encouragement d'apprentissage et linguistique, collaboration de médiateurs interculturels, conseil des parents)

Pour les thèmes formation et intégration, le Conseil de la formation du canton de Zurich a établi des lignes directrices qui se basent sur la loi sur l'école obligatoire et l'ordonnance sur l'école obligatoire ainsi que sur l'ordonnance régissant les mesures pédagogiques particulières du 11 juillet 2007<sup>56</sup>. Il y aborde entre autres «l'encouragement de la médiation interculturelle dans les écoles» dont il souligne l'importance pour le dialogue entre école et parents. Les lignes directrices sont précisées dans le rapport «Formation, intégration et diversité»<sup>57</sup>. Le canton de Zurich met à disposition des communes et de la population un vaste choix de matériel d'information et de travail pour l'interprétariat communautaire, parmi lequel le manuel «Médiation interculturelle à l'école», le mémento «Médiation interculturelle à l'école» ainsi que des «suggestions pour l'organisation de soirées des parents et d'ateliers avec un public linguistique mixte». Le canton de Zurich informe aussi les parents de langue étrangère

<sup>54</sup> Volksschulverordnung (VSV) (412.101) vom 28. Juni 2006.  
[http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex\\_r.nsf/0/6AD81A5BA4A317EBC125795E002B493F/\\$file/412.101\\_28.6.06\\_75.pdf](http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex_r.nsf/0/6AD81A5BA4A317EBC125795E002B493F/$file/412.101_28.6.06_75.pdf) (c'est nous qui traduisons)

<sup>55</sup> Kanton Zürich, Bildungsdirektion, Volksschulamt (2008) : Umsetzung Volksschulgesetz. Handreichung Qualität in multikulturellen Schulen (QUIMS); ainsi que (2010) : QUIMS Handreichung, Korrigenda 2010.  
[http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb\\_und\\_unterricht/qualitaet\\_multikulturelle\\_schulen\\_quims.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb_und_unterricht/qualitaet_multikulturelle_schulen_quims.html) (c'est nous qui traduisons)

<sup>56</sup> Kanton Zürich, Bildungsdirektion: Bildung und Integration. Leitlinien des Bildungsrats vom 14. Januar 2008.  
[http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb\\_und\\_unterricht/schule\\_migration0.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb_und_unterricht/schule_migration0.html)

<sup>57</sup> Kanton Zürich, Bildungsdirektion, Volksschulamt (2008): Bildung, Integration und soziokulturelle Vielfalt. Bericht. [http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb\\_und\\_unterricht/schule\\_migration0.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb_und_unterricht/schule_migration0.html)

sur l'école au moyen de notices, de brochures et d'un film<sup>58</sup>, disponibles dans les différentes langues d'origine.

Nous n'aborderons pas ici de manière plus détaillée les modèles et les outils pour la pratique, car la ville de Winterthur dispose de sa propre documentation en ce qui concerne l'interprétariat communautaire.

## 7.2 Ville de Winterthur

### 7.2.1 Conditions cadres pour la pratique et conditions cadres financières

La ville de Winterthur ne dispose pas de bases légales pour l'interprétariat communautaire. Par contre, dans le principe directeur de la ville<sup>59</sup>, les thèmes de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle occupent une place centrale (pp. 16 et suivantes). De plus, le principe directeur crée les bases pour les mesures correspondantes. Ainsi, la Promotion de l'intégration de la ville (anciennement : bureau de coordination pour l'intégration) est restructurée et renforcée. Le financement et le contenu d'une formation pour interprètes communautaires sont clarifiés. La Promotion de l'intégration est mandatée pour l'organisation de cours de formation pour les interprètes communautaires. Ces cours informeront entre autres sur le domaine scolaire, la formation des parents et l'orientation professionnelle.

Le service d'interprétariat municipal de la Promotion de l'intégration de Winterthur a édité diverses lignes directrices et feuilles informatives sur l'interprétariat communautaire en général et sur la collaboration avec les interprètes communautaires en particulier :<sup>60</sup>

- Directives sur la communication et la traduction (feuille informative pour les collaborateurs de l'administration de la ville)
- Directives pour le recours aux interprètes communautaires (feuille informative pour les collaborateurs de l'administration de la ville)
- Fil conducteur réglant le recours à un interprète communautaire (pour les enseignants)
- Réunion de parents avec interprètes communautaires
- Modules de texte pour une invitation écrite (pour les enseignants)
- Financement de l'interprétariat communautaire pour les entretiens avec les parents d'enfants en âge préscolaire (pour les institutions privées ou exerçant une activité bénévole et les particuliers)
- Formulaire de feed-back (pour les mandants)
- Conditions de placement pour interprètes communautaires

<sup>58</sup> [http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb\\_und\\_unterricht/schule\\_migration0/zusammenarbeit\\_mitgliedern.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb_und_unterricht/schule_migration0/zusammenarbeit_mitgliedern.html)

<sup>59</sup> Leitbild 2000 : Integration in der Stadt Winterthur.  
<http://www.integration.winterthur.ch/upload/file/Integrationsleitbild.pdf>. Le principe directeur est actuellement en révision. Voir à ce sujet : Departement Kulturelles und Dienste Stadtentwicklung, Integration, Medienmitteilung vom 9. Juni 2011 : Neues Leitbild „Integrationspolitik der Stadt Winterthur“.  
<http://www.integration.winterthur.ch/upload/file/110609%20Leitbild%20Integrationspolitik.pdf>

<sup>60</sup> <http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=202>  
(c'est nous qui traduisons)

Au cours de la création des postes, la Promotion de l'intégration a demandé au Conseil administratif (organe exécutif de la ville) une décision formelle et à caractère obligatoire sur le recours aux interprètes communautaires dans les domaines de l'école et du social. En 2005, le Conseil administratif a satisfait à cette demande. La décision prise règle l'intervention et le financement des interprètes communautaires par le biais du service d'interprétariat de la ville. En outre, le Conseil administratif a adopté les mémentos et les directives rédigées par le service d'interprétariat relatifs à l'interprétariat communautaire. Les autorités doivent s'y orienter dans la pratique. Dans les domaines de l'école et du social, toutes les interventions d'interprétariat communautaire gérées par le service de la ville sont donc prises en charge.

### **7.2.2 Promotion de l'intégration de Winterthur**

Depuis 1974, la ville de Winterthur dispose d'un bureau pour l'intégration. Les domaines d'activité du bureau « Promotion de l'intégration de Winterthur » (Integrationsförderung Winterthur) sont fixés dans le principe directeur de 2000 et sont répartis en conseil, communication interculturelle (service d'interprétariat) et projets.

Le service d'interprétariat de la ville offre les services suivants :

- interprétariat communautaire et médiation interculturelle dans les entretiens du domaine social et de la formation
- traductions écrites (sur demande, pour services administratifs et écoles, pas pour des particuliers)
- conseil spécialisé et collaboration à des événements et à des projets
- offres annuelles de perfectionnement et supervision régulière pour les interprètes communautaires

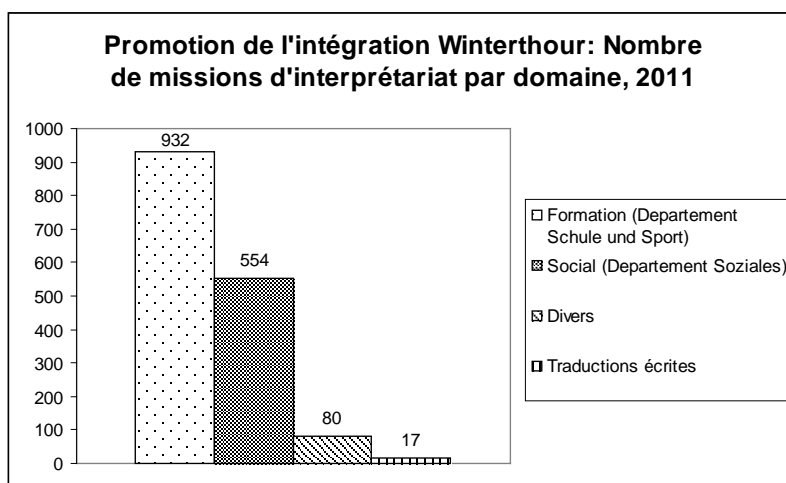
Le service d'interprétariat travaille avec près de 75 interprètes communautaires, dont 18 sont certifiés par INTERPRET. Si possible, les interprètes communautaires doivent soit avoir suivi une formation d'INTERPRET ou une formation professionnelle d'interprète, soit avoir suivi des cours à la Haute école zurichoise de sciences appliquées ZHAW dans le domaine de l'interprétariat auprès des tribunaux ou des autorités.<sup>61</sup> Le service d'interprétariat accompagne les interprètes communautaires au moyen de séances d'échange, de formation continue et de supervision. Une fois par an, le service d'interprétariat évalue au moyen de formulaires de feed-back la satisfaction de la clientèle quant à la prestation de placement et au travail des interprètes, afin qu'un processus d'amélioration continue puisse être assuré.

Le service d'interprétariat de la ville offre de l'interprétariat communautaire pour 36 langues. S'il ne dispose pas d'une langue, il a recours au service d'AOZ Medios.

En 2011, le service d'interprétariat a alloué les prestations d'interprétariat suivantes (source : Promotion de l'intégration Winterthur) :

---

<sup>61</sup> Mémento « Aufnahmebedingungen für interkulturelle Übersetzer/innen »



Le service d'interprétariat n'est que peu actif dans le domaine de la santé. L'Hôpital cantonal travaille avec des listes de traduction, sur lesquelles figurent des employés de l'hôpital et des membres de leur famille, qui interviennent comme auxiliaires à la traduction. Cela crée parfois des situations problématiques, selon la déléguée à l'intégration. L'hôpital étant cantonal, le service d'interprétariat ne peut pas devenir actif. Par contre, la Psychiatrie intégrée (IPW) est financée par la ville et par le canton et une collaboration avec le service d'interprétariat de la ville y existe. Il arrive aussi que des médecins s'adressent au service d'interprétariat.

### **Information et sensibilisation**

Sur le site Internet de la ville, le service d'interprétariat informe de manière très détaillée sur son offre. Les divers mémentos et lignes directrices relatifs à l'interprétariat communautaire y sont également accessibles. Les enseignants ne sont pas informés par des canaux complémentaires sur l'interprétariat communautaire, comme des séances ou des circulaires d'information. Selon la déléguée à l'intégration, cela n'est pas nécessaire, les enseignants étant très bien renseignés sur la collaboration avec le service d'interprétariat. Selon un directeur d'école, on informe les enseignants lors de leur entrée en fonction sur la possibilité de faire appel à des interprètes communautaires, et on le leur rappelle à l'occasion des conférences des écoles.

Comme déjà évoqué, la Promotion de l'intégration n'est pas qu'un service spécialisé mais est aussi responsable pour le conseil et le travail de projet. La déléguée à l'intégration met l'accent sur le fait que les enseignants sont conseillés et soutenus par la Promotion de l'intégration, aussi bien pour des questions spécifiques touchant à l'interprétariat communautaire que pour des thèmes plus généraux concernant la manière de gérer la diversité linguistique et socioculturelle. Un enseignant s'adresse par exemple à la Promotion de l'intégration lorsque les parents allophones n'ont pas assisté à la réunion des parents d'élèves. Avec les enseignants, la Promotion de l'intégration cherche les raisons de l'absence de ces parents ainsi que des solutions possibles. Parfois, des projets spécifiques naissent de certaines demandes ou le service d'interprétariat publie une feuille informative supplémentaire, selon la déléguée à l'intégration. Les feuilles d'information « Modules de texte pour une invitation écrite (pour enseignants) » et « Réunion de parents d'élèves avec interprètes communautaires (pour enseignants) » ont par exemple été créés de cette manière.

### **Réseau de relations**

Dans son travail quotidien, le service d'interprétariat profite du fait qu'il soit ancré localement et lié aux structures de l'administration. Par sa proximité à la politique et à l'administration, il est toujours informé des évolutions et des projets les plus récents et peut transmettre les nouveautés aux interprètes communautaires. La déléguée à l'intégration apprécie aussi

beaucoup l'échange intensif avec les autorités scolaires et les enseignants. Il permet au service d'interprétariat d'être au courant des préoccupations des enseignants et d'y réagir.

Pour le service d'interprétariat, il est important que les interprètes communautaires connaissent les spécificités de Winterthour. En cas de changements ou de nouveautés, le service d'interprétariat offre, en partie en collaboration avec la ZHAW ou avec les services compétents de l'administration, des cours de formation continue pour les interprètes communautaires. La déléguée à l'intégration ajoute qu'un module de formation continue a ainsi été organisé pour ces derniers au sujet de la nouvelle loi sur l'école obligatoire.

## **7.3 Ecoles à Winterthour**

### **7.3.1 Conditions cadres et outils pour la pratique**

Dans le principe directeur de la ville, la situation de l'école est décrite comme étant difficile. Le fait que dans certaines classes la majorité des élèves soit allophone rend le quotidien scolaire plus difficile, autant pour les enfants étrangers que pour ceux qui sont suisses. Le corps enseignant doit être déchargé et soutenu, afin que « l'école puisse continuer à atteindre les objectifs exigeants du plan d'enseignement cantonal et l'égalité des chances, qui est une tâche importante de l'intégration, malgré la part parfois supérieure à la moyenne d'enfants allophones dans les écoles primaires et secondaires » (Principe directeur 2000 : 18, c'est nous qui traduisons). Le soutien offert aux enseignants et aux parents peut être un recours facilité aux interprètes communautaires, une formation pour les parents, enseignement de la langue et de la culture d'origine (LCO) et l'organisation de projets QUIMS (qualité dans les écoles multiculturelles). A Winterthour, huit écoles<sup>62</sup> participent à des projets QUIMS. Le point fort des projets QUIMS est l'encouragement à la lecture. Il s'agit d'intensifier la collaboration avec les élèves et non pas de faire participer les parents (dans le sens de VSV § 20, point b ou c). Il n'y a donc pas de point de contact direct entre les projets QUIMS et l'interprétariat communautaire. Les interlocuteurs partagent cet avis. Dans les écoles QUIMS, il existe depuis assez longtemps une sensibilité pour la pédagogie interculturelle en général, selon le président de la commission scolaire de l'arrondissement. Mais l'interprétariat communautaire n'a pas été particulièrement encouragé par les projets QUIMS, ces derniers n'étant pas mis en œuvre dans toutes les écoles.

### **7.3.2 Collaboration entre école et service d'interprétariat**

Le déroulement est très simple, rapide et lié à peu de travail administratif ; tous les interlocuteurs insistent sur ce point, qu'ils apprécient beaucoup. Le mémento relatif au déroulement d'une intervention mentionne que les enseignants devraient s'entretenir avec la direction de l'école avant de faire une demande. Cela s'explique par le fait qu'auparavant, c'était la direction qui faisait la demande, selon la déléguée à l'intégration. Aujourd'hui, les enseignants le font eux-mêmes ; le formulaire de demande peut être téléchargé depuis le site Internet de la Promotion de l'intégration.

Sur le site Internet du service d'interprétariat, l'intervention d'interprètes communautaires dans le domaine scolaire est évoquée explicitement.<sup>63</sup> Les enseignants sont encouragés à recourir à des interprètes communautaires pour les entretiens avec les parents ou pour les

<sup>62</sup> Ecoles QUIMS à Winterthour : Winterthur-Mattenbach, école de Gutschick depuis 2003 et école de Mattenbach OS depuis 2008 ; Winterthur-Oberwinterthur, école de Lindberg depuis 2008 et école SE Zinzikon-Wallrütli depuis 2008 ; ville de Winterthour, école de Neuwiesen depuis 2008 ; Winterthur-Töss, PS Töss depuis 2007 et école de Rosenau depuis 2008 ; Winterthur Wülflingen, école de Langwiesen PS depuis 2008.

<sup>63</sup> Voir à ce sujet : <http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=213>

réunions de parents. Il est mis l'accent sur la signification de l'interprétariat communautaire pour la compréhension aussi bien au niveau linguistique que culturel et sur l'importance d'une collaboration efficace entre l'école et les parents, pour la réussite du parcours scolaire. Le mémento « Réunion de parents d'élèves avec interprètes communautaires » mentionne la situation spéciale que représente une réunion de parents d'élèves avec des interprètes communautaires ainsi que les problèmes pouvant survenir. Les enseignants peuvent s'informer sur les modalités d'une telle réunion, recevoir de l'aide et des conseils relatifs au contenu et à l'aspect de l'information ainsi que sur la façon de contacter les parents allophones.

### **7.3.3 Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire**

En principe, il faut toujours que les deux parents soient présents lors des entretiens avec les enseignants et les deux doivent comprendre ce qui est dit, selon la déléguée à l'intégration. Si ce n'est pas le cas, les enseignants doivent faire appel à des interprètes communautaires.

Les autorités et autres services doivent travailler avec des interprètes communautaires « lorsque des difficultés de communication d'ordre linguistique ou culturel surviennent avec les personnes de contact. Ils sont indispensables en cas d'entretiens complexes ou émotionnels ainsi que pour les décisions ayant une certaine portée » (Directives pour le recours aux interprètes communautaires, c'est nous qui traduisons).

Une collaboration avec des interprètes communautaires est particulièrement utile dans les situations suivantes (selon la déléguée municipale à l'intégration, une interprète communautaire, un directeur d'école et le président de la commission scolaire de l'arrondissement) :

- passages/décisions concernant le parcours scolaire
- état des lieux/prestations scolaires
- cours de soutien/mesures d'encouragement
- problèmes sociaux
- réunions de parents d'élèves

Fondamentalement, la collaboration avec des interprètes communautaires est très importante pour les parents et pour les enseignants, selon le directeur d'école. Pour un rapport de confiance réciproque et le déroulement d'une participation efficace des parents, il est décisif que les enseignants collaborent suffisamment tôt avec des interprètes communautaires, selon l'interprète communautaire. Cependant, il n'est pas nécessaire de le faire à chaque fois, mais uniquement pour les entretiens déterminants, ajoute l'interprète communautaire.

### **7.3.4 Processus de développement**

Avant l'institutionnalisation de l'interprétariat communautaire, la ville travaillait déjà depuis de nombreuses années avec des volontaires, qui se chargeaient de l'interprétariat communautaire pour les entretiens à l'école, sans rémunération. Mais les interventions sont devenues tellement fréquentes que les volontaires se sont retrouvés dépassés. Pratiquement chaque enseignant disposait de sa propre liste de volontaires auxquels il faisait appel directement, parfois aussi à des horaires inadéquats, ce qui dérangeait les volontaires. La qualité des traductions était souvent problématique et la protection des données pas toujours respectée. La centralisation, la professionnalisation et l'assurance de la qualité de l'interprétariat communautaire a donc été une des priorités du principe directeur de la ville de l'année 2000. Il a été décisif pour un ancrage efficace de l'interprétariat communautaire dans la ville de Winterthur. Avec le principe directeur et le développement du service, la prise de conscience

relative à des services d'interprétariat professionnels a augmenté, selon la déléguée à l'intégration. Les interprètes communautaires devraient avoir une formation adéquate et être rémunérés en conséquence. De plus, la demande en interprétariat a vécu une telle croissance qu'elle ne pouvait plus être satisfaite par des auxiliaires à la traduction volontaires.

A Winterthour, la volonté d'avoir un propre service d'interprétariat a toujours été partagé par tous. Le service d'interprétariat zurichois, Medios, est trop éloigné et on souhaitait travailler avec des personnes connaissant les structures locales. Le service d'interprétariat a finalement été créé en 2003 et développé au cours des années suivantes. La décision du Conseil administratif de 2005 et donc aussi le règlement du financement ont été, selon la déléguée à l'intégration, une conséquence logique de la création du service. La décision n'a donc pas connu d'opposition. Le passage du modèle des listes à un modèle passant par le service d'interprétariat a donc eu lieu avec relativement peu d'accrocs, selon la déléguée à l'intégration et le président de la commission scolaire de l'arrondissement. Le service d'interprétariat a informé le Département Ecole et Sport ainsi que la totalité des écoles et des enseignants sur les changements. Certains services ont évidemment émis des réserves, mais elles n'ont pas duré. Avec le nouveau modèle, les interventions d'interprétariat communautaire ne sont prises en charge par la ville que si elles passent par le service d'interprétariat de la ville. Les écoles apprécient la collaboration avec le service d'interprétariat et son offre complémentaire de conseil, selon de président de la commission scolaire de l'arrondissement.

## C DISCUSSION ET RECOMMANDATIONS

### 8 Discussion des résultats

Dans les chapitres suivants, les questions posées au début de l'étude sont discutées :

- Qu'est-ce qui est spécifique aux modèles de l'interprétariat communautaire qui fonctionnent bien ? Quelles sont les caractéristiques déterminantes (outils, structures, déroulements, acteurs importants, etc.) pour leur acceptation et leur emploi durable ?
- Comment et en raison de quelles conditions ces modèles se sont-ils établis ?
- Dans quelles situations d'entretien l'interprétariat communautaire est-il employé dans les écoles ? Quel rôle joue l'interprétariat communautaire dans les interfaces du domaine de la formation ?

#### 8.1 Caractéristiques de modèles efficaces

Les exemples traités ont été choisis comme étant des exemples réussis, en ce qui concerne la collaboration avec les interprètes communautaires (à l'exception de Monthey et Fully), c'est-à-dire que ces communes disposent de modèles pour le placement d'interprètes communautaires qui fonctionnent bien. La collaboration est basée sur des structures et des déroulements établis et le financement est réglé.

##### 8.1.1 Aperçu des exemples de cas

Le tableau suivant résume les communes étudiées en fonction des mots-clés « rôle », « bases légales et conditions pour la pratique » et « conditions cadres financières », en faisant la distinction entre les différents acteurs que sont le canton, la commune, l'école et le service d'interprétariat.

Légende des abréviations du tableau

ic : interprétariat communautaire  
SI : service d'interprétariat  
Int. adm. : interne à l'administration  
Ext. adm. : externe à l'administration



		Baden (AG)	Neuenhof (AG)	Schaffhouse (SH)	Brigue-Glis (VS)	Monthey (VS)	Fully (VS)	Winterthour (ZH)
Canton	Rôle	Pas particulièrement actif		Actif	Actif, mais depuis peu (processus dans le domaine législa-tion et institutionnalisation)		Actif, pas déterminant pour Winterthour, en raison d'une politique communale indépendante	
	Bases légales	Aucune		Aucune	Aucune, pas de réglementations en élaboration			
	Conditions cadres et outils pour la pratique	Evaluation des processus d'intégration scolaire, mémento		Lignes directrices Intégration	Brochure d'information pour parents allophones ; nouvelles réglementations en cours d'élaboration			
	Conditions cadres finan-cières	Aucune		Réglementation demandée dans les lignes direc-trices	Aucune ; nouvelles réglementations en cours d'élaboration (contrat de prestation avec les deux services d'interprétariat et financement initial)			
Commune	Rôle	Actif	Pas actif	Actif	Pas actif	Pas actif	Pas actif, commis-sion d'intégration active depuis peu	Actif
	Conditions cadres et outils pour la pratique	Décision du Conseil adminis-tratif, fil conducteur	Aucun	Lignes directrices, décision du Con-seil administratif	Aucun	Aucun	Aucun	Principe directeur Intégration, div. lignes directrices, décision du Conseil administratif
	Conditions cadres finan-cières	Décision du Conseil adminis-tratif de 2002	Aucune	Décision du Conseil adminis-tratif 2003	Aucune	Aucune	Aucune	Décision du Conseil administratif de 2005
Ecole/Dir. de l'école	Rôle	Direction de l'école active : demande et encouragement des ic, prise de conscience relative à la qualité	Direction de l'école active : demande et encouragement des ic, prise de conscience relative à la qualité	Pas de direction de l'école. Enseignants actifs, Conseil des écoles actif	Direction de l'école active : demande et encouragement des ic	Pas actif	Direction de l'école et enseignants actifs depuis peu	Direction des l'école active : de-mande et encouragement des ic, prise de conscience relative à la qualité
	Conditions cadres et outils pour la pratique	Aucun	Aucun	Aucun	Réflexions direc-trices stratégiques, lignes directrices	Aucun	Aucun	Aucun
	Conditions cadres finan-cières	Réglementation par la commune	Budget scolaire	Réglementation par la commune	Budget scolaire	Aucun	Aucun	Réglementation par la commune
SI	Service/Genre	Netzwerk Kultur-vermittlung SI int. adm.	Netzwerk Kultur-vermittlung SI ext. adm.	DERMAN SI ext. adm.	Vermittlungsstelle des FMO SI ext. adm.	AVIC SI ext. adm.	AVIC SI ext. adm.	Service d'interprétariat de la ville SI int. adm.
	Rôle	Actif : mandat clair de la commune	Pas particulièrement actif	Actif	Actif, pas encore institutionnalisé	En principe actif, dans le domaine scolaire faible à pas ancré		Actif : mandat clair de la commune
	Conditions cadres finan-cières	Cofinancé par la Confédération et la ville de Baden (à partir de 2014 peu clair)		Cofinancé par la Confédération, le canton et la ville (régulé aussi après 2013)	Peu stable jusqu'ici. Contrat de prestation prévu avec le canton	Peu stable jusqu'ici. Contrat de presta-tion prévu avec le canton		Financé par la commune (indépen-dant du canton et de la Confédération)

### **8.1.2 Bases légales**

Les bases légales garantissent que l'interprétariat communautaire soit employé de manière obligatoire, comme un moyen de communication des services publics avec la population allophone (Calderón-Grossenbacher mars 2010).

Dans les exemples de cas décrits, il n'y a de bases légales ni au niveau cantonal ni au niveau communal (lois ou ordonnances) qui règlent l'interprétariat communautaire ou qui mettent l'accent sur son importance. Cela concerne autant les lois spécifiques à l'intégration (p. ex. la loi sur l'intégration) que les lois des structures ordinaires (p. ex. la loi sur l'école obligatoire).

Le canton de Zurich a ancré la collaboration entre les parents allophones et les écoles dans la loi sur l'école obligatoire et l'ordonnance sur l'école obligatoire avec le projet QUIMS. Seules les communes ou les écoles avec une part importante d'élèves allophones (indice mixte de 40%) sont soutenues. Ainsi, la loi ne s'adresse premièrement pas à tous les parents allophones et, deuxièmement, le canton ne prescrit pas de mesures concrètes. Cela signifie que la commune peut mais n'a pas l'obligation d'accorder une importance particulière à la collaboration avec les interprètes communautaires. Les écoles de Winterthur ne voient pas de lien direct entre le projet QUIMS et le fait que l'interprétariat communautaire soit bien ancré à Winterthur.

Dans le canton du Valais, la loi, l'ordonnance et le concept sur l'intégration sont actuellement revus. L'ampleur de l'implantation explicite de l'interprétariat communautaire dans les bases légales du canton sera probablement visible en 2012. Mais il est certain que l'interprétariat communautaire représentera un point fort de la politique cantonale de l'intégration ; le financement des services d'interprétariat au niveau communal sera réglé, sur la base de conventions de prestations et éventuellement même avec un genre de financement initial des interventions d'interprétariat. Un groupe de travail interdépartemental étudie l'implémentation de l'interprétariat communautaire dans les structures cantonales.

Fondamentalement, les interlocuteurs de tous les exemples de cas considèrent une réglementation à caractère contraignant comme souhaitable. Cependant, une solution légale, décidée par le Parlement paraît irréaliste dans de nombreux cantons et communes, du moins jusqu'à aujourd'hui. Politiquement, la collaboration avec des interprètes communautaires reste contestée. La pratique des communes de Brigue, Winterthur, Schaffhouse, Neuenhof et Baden montre qu'un ancrage légal n'est pas impératif pour un modèle qui fonctionne bien. Par contre, dans le canton du Valais, une déclaration d'intention claire du côté du canton a été décisive pour les développements des deux services d'interprétariat (stratégie de promotion *top-down*). Les acteurs qui ont joué un rôle dans le processus de législation ont été, entre autres, le délégué cantonal et le délégué communal, des conseillers communaux actifs de différentes communes, le département compétent, sa responsable et les deux services d'interprétariat, ainsi que le fait qu'ils se sont positionnés unis et coordonnés, grâce au projet « Interprétariat communautaire en Valais ».

### **8.1.3 Conditions cadres et outils pour la pratique**

Les conditions et les outils pour la pratique ont des caractères obligatoires différents. Les points forts et les objectifs sont définis pour une période généralement limitée dans le temps, par des principes directeurs, des concepts d'intégration, des mémentos, etc., qui ont un caractère de programme. Par le biais de lignes directrices, de fils conducteurs, de mémentos, etc., des standards et des critères à caractère obligatoire sont fixés. La pratique est facilitée et les professionnels reçoivent des aides à l'orientation (Calderón-Grossenbacher mars 2010).

## **Niveau cantonal**

Les cantons examinés présentent des différences au niveau des conditions et des outils, qui règlent, éclairent ou encouragent l'interprétariat communautaire.

### *Lignes directrices ou principe directeur d'intégration*

Schaffhouse est le seul canton qui dispose de lignes directrices d'intégration dans lesquelles l'accent est mis clairement sur l'importance de l'interprétariat communautaire. Pour le développement de ce dernier dans le canton et dans la ville de Schaffhouse, ce fait a occupé une signification centrale. La marge de manœuvre du service d'interprétariat DERMAN s'en trouve renforcée.

### *Outils pour l'évaluation scolaire : grille d'évaluation*

La grille d'évaluation pour les processus d'intégration scolaire du canton d'Argovie est appréciée par les communes de Baden et de Neuenhof. Le module Evaluation pour les processus d'intégration scolaire n'est toutefois pas obligatoire pour les communes. L'ampleur de l'influence directe de la grille sur la promotion de l'interprétariat communautaire à l'école ne peut pas être mesurée. Il peut toutefois être supposé qu'en général, les communes ou les directions d'écoles qui disposent déjà d'un certain intérêt ou d'une certaine sensibilisation par rapport à cette thématique sont celles qui traitent le module Processus d'intégration scolaire. Les écoles de Baden et de Neuenhof collaboraient déjà avec des interprètes communautaires. Une sensibilisation dans ce domaine n'était donc plus nécessaire.

Fondamentalement, l'exemple montre une voie optionnelle que le canton pourrait emprunter, afin d'exercer une influence sur les structures de la formation, marquées plutôt par le fédéralisme et l'autonomie des communes, ou pour présenter ses préoccupations aux communes.

### *Mémentos, lignes directrices, etc.*

Le memento pour l'interprétariat communautaire du canton d'Argovie n'est pas connu dans les deux communes examinées, Baden et Neuenhof. Par contre, différentes personnes (de l'administration cantonale et dans les services d'interprétariat) apprécient le fait que le canton adopte une position claire par rapport à la collaboration avec les deux services d'interprétariat. La direction des écoles de Brigue n'a pas connaissance des deux brochures d'information relatives à la collaboration des écoles avec les parents allophones. L'importance de la contribution qu'apportent les documents à l'information ou même à la sensibilisation relative à l'interprétariat communautaire ne peut pas être évaluée. De manière générale, le canton devrait toutefois assurer la transmission des brochures d'information et des mémentos aux acteurs adéquats, faute de quoi ils sont inefficaces.

## **Niveau communal**

Les communes de Neuenhof, Brigue-Glis, Monthey et Fully ne disposent ni de conditions cadres ni d'outils pour la pratique. A Neuenhof et à Brigue-Glis, la collaboration avec les interprètes communautaires est réglée par les écoles elles-mêmes.

### *Lignes directrices ou principe directeur d'intégration*

Winterthour et Schaffhouse ont un principe directeur, resp. des lignes directrices de la ville. Ce document a influé de manière décisive sur les développements dans le domaine de l'interprétariat communautaire. Dans le principe directeur de Winterthour, les structures de la ville et les compétences pour l'interprétariat communautaire sont définies. Selon le principe

directeur, un service compétent est créé, qui est responsable du développement et de l'ancrage de l'interprétariat communautaire dans la ville de Winterthour. Dans le domaine de la sensibilisation et de l'information, le service peut se référer à son mandat. L'exécutif de la ville la soutient dans ce domaine, entre autres en faisant adopter les feuilles d'information et les mémentos publiés par le Conseil administratif, ce qui leur donne un caractère contraignant pour la pratique.

#### *Décision du Conseil administratif*

A Baden et à Winterthour, la collaboration avec les interprètes communautaires et leur financement sont fixés dans une décision du Conseil administratif. Les deux villes mettent à disposition gratuitement l'infrastructure et la prestation de service de l'interprétariat communautaire. Dans les deux villes, la décision par le pouvoir exécutif était unanimement approuvée. A Winterthour, le principe directeur a formé la base pour la suite de la démarche du service spécialisé et du Conseil administratif. A Baden, il n'existait auparavant ni outils efficaces ni conditions cadres pour la pratique adéquats qui auraient rendu une telle décision du Conseil administratif plus évidente. Toutefois, la collaboration avec les interprètes communautaires a été acceptée et est appréciée depuis assez longtemps par l'administration, notamment dans les écoles.

#### *Décision du Conseil des écoles*

A Schaffhouse, la décision du Conseil des écoles (organe exécutif pour les sujets concernant l'école) a été proposée par le président du Conseil des écoles. La décision n'a pas connu d'opposition, ni concernant le contenu, ni du point de vue financier, ni politiquement. L'importance de l'interprétariat communautaire était reconnue par toutes les parties et l'orientation à prendre était fixée dans les lignes directrices concernant l'intégration. Les structures, telles que DERMAN et d'autres projets du domaine de l'interprétariat communautaire, étaient déjà bien ancrées. Les enseignants ont demandé une solution administrative simple et contraignante.

#### *Lignes directrices, fils conducteurs, etc.*

Seules les villes de Baden et Winterthour disposent de lignes directrices ou de fils conducteurs concernant la collaboration avec les interprètes communautaires. Les deux communes disposent de services d'interprétariat internes à l'administration, qui sont reliés aux bureaux d'intégration. L'information et la sensibilisation sont des tâches relevant des deux services. Il existe de nombreuses lignes directrices, beaucoup de matériel d'information, etc.

A Winterthour, les enseignants apprécient grandement les documents et les ouvrages spécialisés. Le service d'interprétariat essaye constamment de s'adapter aux besoins des enseignants. C'est d'ailleurs ainsi que les feuilles d'information « Modules de texte pour une invitation écrite » et « Réunion de parents d'élèves avec interprètes communautaires » ont vu le jour.

Les directions d'écoles et les enseignants connaissent ces documents. Du moins, les enseignants savent qu'ils peuvent obtenir des informations ou du matériel auprès des services d'interprétariat communaux.

Dans les autres exemples de cas, les services d'interprétariat prennent en charge cette tâche (DERMAN à Schaffhouse, Netzwerk Kulturvermittlung à Neuenhof, l'AVIC au Bas-Valais, le service d'interprétariat du FMO au Haut-Valais).

## **Niveau scolaire**

Seule dans les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis, la collaboration avec les interprètes communautaires est réglée à l'écrit par la direction des écoles.

### *Réflexions directrices stratégiques (planification sur quatre ans), lignes directrices relatives à la participation des parents*

Dans la planification sur quatre ans, la collaboration entre l'école et les parents allophones est fixée sous forme d'un programme. Cette réflexion directrice est concrétisée dans les lignes directrices relatives à la participation des parents.

### *Mémento*

Les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis disposent de leur propre mémento relatif au déroulement et à la collaboration avec les interprètes communautaires.

Les écoles de Baden, Neuenhof, Schaffhouse et Winterthour se réfèrent aux documents de leur service d'interprétariat respectif. Les directions d'écoles de Baden, Neuenhof et Winterthour informent oralement les enseignants, au moment où ils sont engagés, sur la collaboration avec les interprètes communautaires et les renvoient au site Internet du service d'interprétariat de la ville ou de la commune. Schaffhouse fait exception, ses écoles ne disposant pas d'une direction, ce que regrettent la responsable du service d'interprétariat et un enseignant. Sans cet élément de liaison, les informations ne circulent souvent pas ou difficilement entre le service d'interprétariat et les enseignants.

Dans les écoles de Baden, Brigue-Glis, Neuenhof, Schaffhouse et Winterthour, la collaboration avec les interprètes communautaires est très présente et est perçue comme une évidence. Cependant, il existe dans chaque commune des enseignants ou des écoles qui ne collaborent pas avec des interprètes communautaires. D'une part, cela est dû au pourcentage bas d'enfants ou de parents allophones dans certaines écoles. D'autre part, certains enseignants ne veulent pas avoir recours à l'offre d'interprétariat communautaire, même lorsque la collaboration est gratuite et réglée simplement. Les personnes interrogées expliquent cela par l'orientation politique de ces enseignants, qui n'ont pas conscience de la plus-value qu'apporte l'interprétariat communautaire. Les personnes interrogées sont convaincues que ces enseignants ne changeront leur pratique que lorsqu'ils se trouveront confrontés à un cas grave qui ne peut pas être résolu sans un interprète communautaire.

Jusqu'à la rédaction de ce rapport, les écoles de Monthey et de Fully ne disposaient pas de documents écrits relatifs à la collaboration avec des interprètes communautaires. L'avenir dira à quel point les évolutions au niveau cantonal pourront influencer les écoles ou les communes. Un point qui est certainement également décisif pour une collaboration plus régulière avec les interprètes communautaires est le fait que le service d'interprétariat (AVIC) puisse intensifier son travail, notamment la sensibilisation et l'information, sur la base du financement qui sera à l'avenir assuré.

Les résultats font clairement apparaître que des réglementations écrites au niveau de l'école ne sont en principe pas indispensables pour un modèle efficace. Mais les explications montrent aussi que pour cela, les écoles doivent être soutenues par un service d'interprétariat présent, bien ancré et bien intégré dans un réseau. Si ce n'est pas le cas, comme à Brigue-Glis, Fully et Monthey, l'école elle-même doit s'activer et créer des structures ainsi que des fils conducteurs relatifs à la collaboration avec les interprètes communautaires. Des documents écrits tels que plans de mesures, lignes directrices et mémentos s'imposent alors.

### **8.1.4 Conditions cadres financières**

Les conditions cadres financières concernent, d'une part, le financement des interventions d'interprétariat, thème traité dans ce chapitre. Pour un modèle efficace, le financement du service d'interprétariat est tout aussi important, d'autre part. Ce point est abordé dans le chapitre suivant (8.1.5).

#### **Niveau cantonal**

Dans les exemples de cas décrits, le financement des interventions d'interprétariat dans le domaine scolaire n'est pas réglé au niveau cantonal. Seul le canton de Schaffhouse prend position, dans la mesure où il encourage un règlement du financement, dans les lignes directrices. Le canton du Valais examine actuellement un genre de financement initial pour l'interprétariat communautaire dans les communes. Un groupe de travail interdépartemental a été créé pour l'élaboration d'une solution.

#### **Niveau communal**

Les communes de Baden, Brigue-Glis, Neuenhof, Schaffhouse et Winterthour ont réglé la prise en charge des coûts chacune de manières différentes.

##### *Décision du Conseil administratif et du Conseil des écoles*

A Baden, Schaffhouse et Winterthour, le financement de l'interprétariat communautaire dans le domaine scolaire est réglé par une décision de l'organe exécutif compétent (Baden 2002, Schaffhouse 2003, Winterthour 2005). Au niveau politique, la question du financement a fait pratiquement l'unanimité dans les trois communes. De manière générale, le bénéfice apporté par l'interprétariat communautaire et sa nécessité étaient reconnus dans les trois communes. A Schaffhouse, cette reconnaissance s'est manifestée notamment dans les lignes directrices relatives à l'intégration et dans les projets auxquels participaient des interprètes communautaires. De plus, le service d'interprétariat DERMAN était déjà bien institutionnalisé et mis en réseau. A Winterthour, le principe directeur a été déterminant pour la décision de l'organe exécutif. En effet, le principe directeur demandait la création de structures municipales pour le placement d'interprètes communautaires. Baden ne disposait pas de documents écrits qui auraient mis l'accent sur l'interprétariat communautaire. Néanmoins, la ville a créé assez rapidement un service municipal qui était entre autres responsable de l'interprétation communautaire et qui a été au début actif dans un cadre restreint. Notamment en raison de l'influence de la Confédération, ce service s'est développé en une prestation régionale.

La réglementation du financement par une décision de l'organe exécutif est appréciée par les interlocuteurs. Ils émettent toutefois la réserve que le budget est en principe du ressort du Parlement communal. Le pouvoir législatif peut donc en théorie réduire ou supprimer le budget dédié à l'interprétariat communautaire. A Winterthour, il est arrivé que la collaboration avec des interprètes communautaires lors de réunions de parents d'élèves soit remise en question par les autorités. Chaque école fait appel à plusieurs interprètes communautaires pour les réunions de parents d'élèves annuelles, ce qui engendre des frais relativement élevés. Cette dépense a été critiquée, mais les autorités ont pu être convaincues de la nécessité des interprètes communautaires, selon la déléguée à l'intégration de la ville.

##### *Budget scolaire*

A Brigue-Glis et à Neuenhof, le financement d'interventions d'interprétariat est réglé dans le budget scolaire. Dans les deux communes, la collaboration avec les interprètes communautaires et leur financement ont donné lieu à très peu de discussions. Les autorités administra-

tives et politiques ont accepté le budget. A Brigue-Glis, ce sont les enseignantes du cours d'allemand pour allophones DfF<sup>64</sup> et la direction des écoles qui ont initié une collaboration avec des interprètes communautaires. Suite à cela, la direction des écoles a développé son propre réseau et réglé le financement. Depuis septembre 2011, l'école travaille aussi avec le service d'interprétariat du Forum Migration. A Neuenhof, une collaboration avec le Netzwerk Kulturvermittlung a été commencée par le directeur de l'école de l'époque. Le contact avec un service d'interprétariat déjà existant et bien institutionnalisé est très précieux. La collaboration entre l'école et le service d'interprétariat peut commencer de manière ponctuelle et sans grandes clarifications relatives au budget. Si la collaboration fait ses preuves, elle peut être développée continuellement, ce qui entraîne un processus de sensibilisation du bas vers le haut (stratégie de promotion *bottom-up*).

### **8.1.5 Services d'interprétariat**

Les résultats tirés des exemples de cas ont montré que pour un modèle efficace, plusieurs aspects des services d'interprétariat sont importants. Il s'agit des conditions cadres financières de ces derniers, de la sensibilisation et de l'information par ces services ainsi que de leur mise en réseau locale et régionale.

#### **Conditions cadres financières**

Les exemples du canton du Valais montrent que, pour qu'un service d'interprétariat puisse garantir les prestations de service demandées, le financement doit être réglé. La précarité de la situation qui prévalait jusqu'ici a empêché un rôle actif des services d'interprétariat dans les domaines de la sensibilisation et de l'information ou dans la formation d'interprètes communautaires. Le manque d'interprètes communautaires qualifiés mène alors à une politique d'information défensive, parce qu'il n'est pas possible de répondre assez rapidement à la demande croissante en interprètes communautaires formés.

La plupart des services d'interprétariat sont cofinancés par plusieurs institutions, telles que la commune, le canton et la Confédération, ainsi que par des institutions privées. Le service d'interprétariat de Winterthur fait exception, ce service étant orienté exclusivement localement et étant financé uniquement par la ville de Winterthur.

#### **Programmes cantonaux d'intégration à partir de 2014**

Seule la situation financière de DERMAN est réglée de manière positive à partir de 2014. Le canton de Schaffhouse a garanti le financement du service d'intégration dans le nouveau programme d'intégration. Dans le canton du Valais, une prise en charge par le canton au moyen de contrats de prestations avec les deux services d'interprétariat se profile également. Pour les deux services d'interprétariat argoviens Netzwerk Kulturvermittlung et Linguadukt, le financement à partir de 2014 reste incertain. Le canton d'Argovie n'a jusqu'ici pas participé financièrement, mais il a l'intention d'en soutenir un, dans le cadre du nouveau programme d'intégration. Il n'a pas encore été décidé duquel des deux il s'agira. En raison de cette situation peu claire, Linguadukt s'est fixé comme objectif de devenir financièrement autonome à partir de 2014.

En règle générale, les services d'interprétariat sont actifs à un niveau supra-régional ou cantonal. Il est donc pertinent que ce soient principalement les cantons qui assument la responsabilité de la sécurité financière des services d'interprétariat.

---

<sup>64</sup> DfF : Deutsch-für-Fremdsprachige

## **Sensibilisation et information**

L'offre de l'interprétariat communautaire doit être présentée aux institutions et services pertinents, des documents (p. ex. lignes directrices, fils conducteurs) et des outils (p. ex. formulaires) doivent être mis à disposition (Calderón-Grossenbacher mars 2010). Dans le domaine de la sensibilisation et de l'information, tous les services d'interprétariat disposent d'une large offre en documents informatifs et en mémentos.

### *Feuilles d'information et mémentos*

Les documents vont des formulaires d'intervention ou des fils conducteurs aux conditions générales et aux tarifs, en passant par des papillons concernant l'interprétariat communautaire. Ils sont disponibles sur les sites Internet correspondants. Les directions d'écoles et le corps enseignant sont en général bien informés sur les offres des services d'interprétariat.

### *Séances d'information*

La plupart des services d'interprétariat organisent des séances d'information, des perfectionnements ou des formations continues, sur demande. Ils ne sont en général pas actifs dans ce domaine et ne réagissent que sur demande des écoles.

Sur initiative des écoles et des enseignants, le Netzwerk Kulturvermittlung organise des ateliers avec des enseignants, dans lesquels des questions relatives à d'autres pays, cultures et traditions sont discutés. L'intervenant met l'accent sur la diversité socioculturelle et la signification de l'interprétariat communautaire ; les interprètes communautaires parlent de leurs expériences. Les enseignants apprécient beaucoup ces ateliers. Le service d'interprétariat Netzwerk Kulturvermittlung prévoit de développer ces ateliers et de rendre les écoles attentives à cette offre de manière plus « offensive ».

### *Stratégie globale de sensibilisation et d'information*

Bien que les services d'interprétariat valaisans AVIC et Forum Migration disposent d'un site Internet bien doté et de documents en conséquence, leur situation financière et en matière de personnel ne permet actuellement pas d'investissement supplémentaire dans le domaine de la sensibilisation et de l'information. Mais la nouvelle politique cantonale d'intégration changera cette situation, comme le soulignent les services d'interprétariat. Dans le Bas-Valais, une sensibilisation des écoles serait particulièrement souhaitable. A Monthey, les écoles travaillent presque toutes avec des auxiliaires à la traduction. A Fully, la commission communale d'intégration a initié un changement de la pratique. Lors d'entretiens avec les parents concernant des thèmes délicats ou problématiques, les enseignants devront dorénavant collaborer avec des interprètes communautaires de l'AVIC.

Les entretiens avec les services d'interprétariat ont montré que de nombreuses écoles et communes ne cherchent pas à collaborer avec un service d'interprétariat de leur propre chef. Il s'agit de tenir compte du fait que de nombreuses écoles disposent de modèles de placement d'interprètes. De tels modèles se fondant sur des auxiliaires à la traduction issus de l'entourage privé ou scolaire du personnel des écoles se sont établis et ont fait leurs preuves depuis un certain temps. De plus, ils sont relativement peu onéreux, les auxiliaires travaillant souvent sans rémunération ou à un tarif très bas.

Les écoles de la ville-commune de Brigue-Glis ne travaillent actuellement plus qu'avec deux modèles. Elles disposent d'une part d'une liste d'auxiliaires à la traduction qui ont fait leurs preuves et, d'autre part, elles font appel à des interprètes communautaires du service d'interprétariat du Forum Migration. Dans la commune de Neuenhof, le changement de système initié a été le fait du directeur de l'école de l'époque, qui a introduit la collaboration avec le Netzwerk Kulturvermittlung. A Winterthour, les écoles ont été mises devant des faits accomplis, lorsque la ville a décidé de ne plus prendre en charge que les coûts de la collabo-



ration entre les enseignants et les interprètes communautaires du service d'interprétariat interne de la ville, à partir de 2006.

Les explications montrent que les acteurs décisifs pour la sensibilisation sont les services d'interprétariat et/ou les autorités. Dans les cas de Baden et de Winterthour, les autorités politiques et administratives jouent un rôle central, avec leur politique active d'intégration. Le public ciblé sont les directions d'écoles, car elles sont responsables de la qualité des écoles et décident de la collaboration avec des interprètes communautaires qualifiés et professionnels. Ce sont également elles qui sont généralement responsables du budget scolaire et qui décident des dépenses dans le domaine de l'interprétariat communautaire. Une stratégie globale de sensibilisation et d'information de la part des communes ou du service d'interprétariat est souhaitable.

### **Réseau local et régional**

Le réseau local et régional ainsi que l'ancrage du service d'interprétariat sont des éléments centraux pour son travail. Cela est souligné et apprécié, non seulement par les services d'interprétariat, mais aussi par les écoles.

Dans les communes de Baden, Schaffhouse et Winterthour, les services d'interprétariat sont très bien implantés. A Baden et à Winterthour, ce fait s'explique de manière générale par le mandat de l'administration, les services faisant partie des bureaux d'intégration de la commune. A Baden, le Netzwerk Kulturvermittlung et le département de l'instruction publique sont logés dans le même bâtiment. A Schaffhouse, le service d'interprétariat DERMAN fait partie de l'OSEO Schaffhouse. L'OSEO est très active depuis assez longtemps dans le domaine de l'intégration, dans la région de Schaffhouse. Le service d'interprétariat profite de cette mise en réseau. Le service d'interprétariat du Forum Migration fait partie de l'organisation faîtière FMO, ce qui offre des contacts déjà établis dans différents domaines. De plus, il partage un bureau avec la déléguée à l'intégration du Haut-Valais.

Dans la commune de Neuenhof, par contre, le Netzwerk Kulturvermittlung n'est pas particulièrement actif. Toutefois, le fait que Neuenhof soit une commune voisine de Baden et que le Netzwerk Kulturvermittlung ne se trouve donc pas loin, a facilité le développement de la collaboration.

Afin que la sensibilisation et l'information soient durables, la mise en réseau locale du service d'interprétariat est centrale. Celui-ci doit connaître les structures locales, les déroulements, les organisations et les spécificités. Il devrait être en mesure de tenir compte des préoccupations et des souhaits des institutions locales. De leur côté, les écoles devraient être informées de l'offre professionnelle du service d'interprétariat local.

#### **8.1.6 Processus de développement**

Les explications fournies jusqu'ici ont déjà contribué à répondre à la question de savoir comment et sous quelles conditions les modèles se sont établis. L'accent doit encore être mis sur certains aspects en particulier.

La part des écoliers ou des parents allophones des communes de Brigue-Glis, Neuenhof, Schaffhouse et Winterthour a été indiquée comme une des raisons ayant mené à ce que les enseignants, les directions d'écoles ou les communes se trouvent forcés d'agir. La conseillère communale de Monthey suppose que l'éparpillement de la population allophone au Bas-Valais explique que le thème de l'interprétariat communautaire ne soit pas très présent dans les écoles et qu'il arrive donc très rarement qu'une collaboration avec des interprètes communautaires ait lieu.

Des organisations et des institutions ou des personnes-clés déjà actives dans la politique d'intégration s'avèrent être un avantage pour l'implémentation de structures d'interprétariat communautaire. Elles s'occupent des tâches importantes que sont la sensibilisation et l'information. Cela a été le cas par exemple à Baden, Schaffhouse, Winterthour ou Brigue-Glis. Les interlocuteurs décrivent souvent simplement une « atmosphère favorable ». Ils ne peuvent cependant pas dire comment et sur la base de quelles conditions une telle atmosphère est créée. Mais les différents acteurs jouent un rôle important dans le développement d'un modèle efficace, comme le montrent tous les exemples.

Le service d'interprétariat ou son organisation faîtière peuvent jouer un rôle important. A Schaffhouse, l'OSEO est active depuis assez longtemps et dispose donc d'un bon réseau. Au Haut-Valais, le service d'interprétariat du Forum Migration profite de son organisation faîtière FMO et de sa relation étroite avec la déléguée à l'intégration. Par ailleurs, la coopération avec l'AVIC a revêtu une signification décisive pour les débuts du service d'interprétariat. La collaboration entre les deux services d'interprétariat valaisans a également influé positivement les développements du canton dans son ensemble.

A Baden, Schaffhouse et Winterthour, l'introduction de structures d'interprétariat communautaire a été largement soutenue par des communes actives, c'est-à-dire des autorités politiques et administratives.

Les enseignants et les directions d'écoles jouent un rôle important dans presque toutes les communes (Baden, Brigue-Glis, Neuenhof, Schaffhouse, Winterthour et, depuis peu, Fully). Diverses parties indiquent que l'introduction d'une collaboration avec des interprètes communautaires est plus simple et plus rapide lorsqu'elle se fait du bas vers le haut (stratégie d'encouragement *bottom-up*). Dans ce contexte, la question du financement semble également moins problématique. Les exemples de Brigue-Glis et de Neuenhof, dans lesquels le financement est réglé par le budget scolaire, le montrent. Dans les deux communes, les écoles ont introduit un modèle adéquat, relativement indépendamment des autorités. La demande des écoles et des enseignants à collaborer avec des interprètes communautaires est donc d'autant plus importante. Une sensibilisation des enseignants a lieu surtout lorsqu'ils voient l'utilité et la signification de l'interprétariat communautaire directement dans leur travail ou lorsque l'importance de l'interprétariat communautaire fait partie des contenus de leur formation.

## **8.2 Interprétariat communautaire dans les écoles**

La collaboration avec des interprètes communautaires est très appréciée par tous les interlocuteurs des écoles (direction et enseignants). Toutes les écoles sont d'avis qu'une collaboration avec des interprètes communautaires est indispensable dans certaines situations.

### **8.2.1 Déroulement du recours à des interprètes communautaires**

Les écoles de Baden, Neuenhof, Schaffhouse et Winterthour se distinguent par un modèle simple et ne demandant pas un grand investissement de temps, ce que les directions d'écoles et les enseignants apprécient particulièrement. Dans les villes de Baden et de Schaffhouse, les enseignants demandent des interprètes communautaires directement auprès du service d'interprétariat. A Neuenhof, ils le font auprès de la direction de l'école. Cette dernière décide, selon les circonstances, si l'intervention est justifiée et transmet, le cas échéant, la demande au service d'interprétariat. A Winterthour, la décision revient également à la direction de l'école, formellement, mais dans la pratique, ce sont généralement les enseignants qui décident d'une intervention. Le service d'interprétariat organise alors un

interprète communautaire pour la date et l'heure souhaitées. Après l'entretien, la facture est envoyée au service compétent.

A Brigue-Glis, la date pour l'entretien avec l'interprète communautaire est organisée soit par l'enseignant, soit par le service d'interprétariat. Si l'enseignant a besoin d'interprétariat communautaire pour un entretien avec des parents d'élève, elle en fait la demande auprès de la direction de l'école. Si la demande est acceptée, l'enseignant reçoit le numéro de téléphone d'interprètes communautaires et organise un rendez-vous. S'il est renvoyé au service d'interprétariat Forum Migration, le service organise le rendez-vous. Si un interprète communautaire du service d'interprétariat Forum Migration reçoit le mandat, le service envoie la facture à la direction de l'école. Lorsqu'il s'agit d'auxiliaires à la traduction, ils sont rémunérés directement par le secrétariat de l'école. Les deux modèles de placement fonctionnent parallèlement.

A Fully, les demandes pour une collaboration avec des interprètes communautaires sont également traitées par la direction de l'école. La décision de cette dernière de travailler avec des interprètes communautaires de l'AVIC étant encore très récente (fin 2011), les interlocuteurs ne peuvent pas encore s'exprimer quant à la pratique au moment de la rédaction de ce rapport.

A Baden, Schaffhouse et Winterthour, les dépenses relatives à l'interprétariat communautaire figurent dans le budget de la ville, à Brigue-Glis et à Neuenhof, dans le budget de l'école. Si elles augmentent, le budget est élargi en conséquence. Il n'y a pas eu jusqu'ici de problèmes importants à ce niveau.

### **8.2.2 Situations d'entretien pour l'interprétariat communautaire**

Différents documents (lignes directrices, fils conducteurs, etc.) des cantons, communes ou directions d'écoles, décrivent des situations dans lesquelles une collaboration avec des interprètes communautaires est indiquée.

Une collaboration avec des interprètes communautaires doit avoir lieu lorsque les thèmes sont « complexes » (Netzwerk Kulturvermittlung Baden, service d'interprétariat de Winterthour, service d'interprétariat Forum Migration, canton Schaffhouse, écoles de Brigue-Glis) ou « émotionnels » (Netzwerk Kulturvermittlung Baden, Winterthour, Forum Migration). Le Netzwerk Kulturvermittlung, le Forum Migration et les écoles Brigue-Glis évoquent aussi des difficultés générales de compréhension. En plus des difficultés de compréhension d'ordre « linguistique », Winterthour souligne celles d'ordre « culturel », qui rendent le recours à un interprète communautaire souhaitable. Le canton d'Argovie décrit la situation de manière très générale ; une collaboration est recommandée lors de thèmes « qui sont difficiles également pour les parents suisses, selon l'expérience ». Le président de la commission d'intégration de Fully parle de thèmes « problématiques et délicats ». Les services d'interprétariat DERMAN et AVIC ne disposent pas de documents décrivant les situations d'entretien possibles.

Fondamentalement, tous les interlocuteurs soulignent le côté très individuel de la collaboration avec les interprètes communautaires. C'est-à-dire que les enseignants ont recours à des interprètes communautaires à des fréquences et dans des situations différentes. Néanmoins, les interlocuteurs s'accordent tous sur les situations dans lesquelles l'interprétariat communautaire est nécessaire. La collaboration avec des interprètes communautaires est un enrichissement et un soulagement pour les parents, pour les enseignants et donc pour les enfants. En cas de thèmes complexes ou émotionnels, les enseignants et les parents manquent souvent de mots adéquats, alors que de tels moments exigeraient du beaucoup de « doigté ». Identifier ces situations et réagir de manière appropriée sont des tâches que prennent en charge les interprètes communautaires. Il est également important de pouvoir exprimer son avis dans sa langue maternelle, quand il s'agit de thèmes difficiles. Dans de tels contextes, un interprète communautaire évoque la peur des parents de ne pas com-

prendre et de ne pas être compris. La collaboration avec les interprètes communautaires contribue à la confiance mutuelle et permet un rapprochement entre les interlocuteurs. Il est donc essentiel que les enseignants collaborent avec des interprètes communautaires dès le départ, soulignent certaines des personnes interrogées.

Dans le quotidien scolaire, les enseignants collaborent avec des interprètes communautaires dans les situations d'entretien concrètes ci-après. La liste se fonde sur les entretiens avec des interprètes communautaires, enseignants, personnes travaillant dans la direction d'une école ou dans un service d'interprétariat.

### ***Passages/Décisions concernant le parcours scolaire***

Cette situation d'entretien a été évoquée par des personnes des communes de Baden, Neuenhof, Schaffhouse, Brigue-Glis et Winterthour.

Ces entretiens traitent de passages d'un niveau scolaire obligatoire à l'autre, ou à la formation post-obligatoire. Les personnes interrogées soulignent la signification d'une compréhension mutuelle entre l'enseignant et les parents lors de tels entretiens.

La compréhension du contenu est très importante ; il s'agit dans ce cas de ce que signifie un passage ou le choix d'un métier. Les passages et les décisions concernant le parcours scolaire sont décrits par les personnes interrogées comme des thèmes très émotionnels. Les parents et les enseignants doivent, entre autres, être d'accord sur le parcours qui correspond aux performances scolaires et à la personnalité de l'enfant. Selon un directeur d'école, les principales attentes des parents ne peuvent être lues « qu'entre les lignes ». Des malentendus ont donc souvent lieu entre les parents et les enseignants. Dans de tels cas, l'interprétariat est souvent culturel plutôt que linguistique.

Par ailleurs, le rôle des parents est central lors des passages de classe ou dans la formation professionnelle. Souvent, les parents allophones n'en ont pas conscience, disent plusieurs interlocuteurs. Il ne s'agit pas uniquement d'expliquer aux parents comment fonctionne l'orientation professionnelle, mais aussi comment et à quel niveau ils peuvent et doivent soutenir leur enfant lors de ce processus. Afin que cette collaboration entre école et parents soit réussie, il faut faire participer les parents assez tôt et leur expliquer leur rôle. De nombreux interlocuteurs disent que souvent les parents n'ont pas conscience du fait qu'ils doivent encourager et stimuler leur enfant

### ***Etat des lieux/performances scolaires***

Cette situation d'entretien a été évoquée par des personnes des communes de Baden, Schaffhouse, Brigue-Glis et Winterthour.

Les entretiens concernant les états des lieux et les performances scolaires traitent de bulletins de notes et une information y est généralement livrée aux parents quant aux résultats et à la situation scolaires. Les entretiens tournant autour des bulletins sont susceptibles de générer des conflits, les parents et les enseignants n'ayant souvent pas la même perception des performances scolaires de l'enfant. Il arrive que des questions concernant les passages soient également abordées lors de ces entretiens.

### ***Cours d'appui/Mesures d'encouragement***

Cette situation d'entretien a été évoquée par des personnes des communes Neuenhof, Schaffhouse, Brigue-Glis et Winterthour.

Des mesures spécifiques de soutien ou d'encouragement pour l'enfant sont discutées lors de ces entretiens (p. ex. logopédie, psychomotricité, objectifs individuels d'apprentissage). Il

s'agit d'une part d'expliquer aux parents l'avantage d'un encouragement spécifique. D'autre part, il s'agit également souvent d'éviter la stigmatisation d'une faiblesse. De nombreux parents ne veulent pas accepter que leur enfant soit « différent » et qu'il a donc besoin d'un encouragement spécifique. Dans d'autres cultures, il arrive qu'une faiblesse soit perçue comme un handicap, qui mène à un statut inférieur dans la société, comme l'explique une interprète communautaire. De nombreux parents refusent que cette faiblesse soit rendue visible par une mesure d'encouragement spécifique. Tous les interlocuteurs s'accordent à dire que dans de telles situations, une collaboration avec des interprètes communautaires est indispensable.

### ***Problèmes sociaux***

Cette situation d'entretien a été évoquée par des personnes des communes de Baden, Neuenhof, Schaffhouse, Brigue-Glis et Winterthour.

Le service de travail social de l'école ou le service des psychologues scolaires participent souvent à ces entretiens. Il s'agit par exemple de comportements violents, asociaux ou agressifs de la part d'un écolier, de refus de se rendre à l'école, de soupçon d'abandon ou d'une éventuelle menace pour le développement de l'enfant (violence, abus).

### ***Difficultés de communication d'ordre général***

Cette situation d'entretien a été évoquée par des personnes des communes de Schaffhouse et de Brigue-Glis.

Lors de ces entretiens, il s'agit de difficultés concernant l'horaire des cours, du bus, le cours de natation, le petit-déjeuner ou la ponctualité.

### ***Réunions de parents d'élèves : médiation interculturelle***

Les enseignants et les directions d'écoles évoquent souvent la médiation interculturelle<sup>65</sup>, dans le contexte de l'interprétariat communautaire, la distinction entre les deux ne leur étant pas claire. Ils apprécient beaucoup la plus-value offerte par la médiation interculturelle, aussi bien lors des entretiens que des réunions avec les parents d'élèves (mentionnée notamment par des personnes de Schaffhouse, Winterthour, Brigue-Glis).

La médiation interculturelle joue un rôle particulier lors des réunions de parents allophones. Les écoles de Baden, Brigue-Glis et Winterthour organisent de telles réunions. Le déroulement est semblable dans les différentes écoles : après une partie informative générale en allemand, les informations communiquées sont discutées en groupes, avec l'aide d'interprètes communautaires ou de médiateurs interculturels. Les interprètes communautaires adoptent dans ces cas une fonction de médiation interculturelle, en discutant des thèmes, de ce qui n'a pas été compris, de malentendus et d'autres questions avec les parents, répartis en groupes linguistiques. Les enseignants ainsi que les parents apprécient beaucoup ces réunions pour parents allophones.

### ***Le rôle des parents dans les entretiens de parents d'élèves***

La question des droits et obligations des parents envers l'école et envers leurs enfants est le thème de nombreux entretiens de parents d'élèves. Notamment au cours des entretiens concernant les passages et les décisions relatives au parcours scolaire, ces thèmes prennent une importance particulière, comme le montrent les explications relatives aux diffé-

<sup>65</sup> Pour une définition de l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, consulter le glossaire.

rentes situations d'entretien. En général, le thème n'est pas abordé explicitement ; il s'agit en premier lieu d'autres préoccupations, comme par exemple un passage, des problèmes sociaux, etc. Le fait de ne pas être compris ou de ne pas comprendre est souvent lié aux attentes à l'égard des parents, des enseignants, de l'enfant ou de l'école en général. Les personnes interrogées parlent d'incertitudes, de manque de confiance ou de peurs. Dans de telles situations, elles considèrent que, dans de telles situations, la tâche des interprètes communautaires consiste surtout à détecter ces sentiments négatifs et à réagir en conséquence.

Diverses parties ont mentionné le fait qu'une participation active des parents était un concept inconnu pour de nombreux parents migrants. Diriger l'entretien devient alors encore plus difficile. Là aussi, les interprètes communautaires peuvent contribuer considérablement à une clarification de la situation.

## 9 Constats et recommandations pratiques

Les constats et les recommandations pratiques formulés à l'intention d'INTERPRET se fondent sur l'analyse et la discussion des résultats.

### Conditions cadres légales et financières

**Constat 1** : L'interprétariat communautaire doit être ancré dans les lois des structures ordinaires et/ou dans les lois cantonales relatives à l'intégration.

Dans les exemples de cas discutés, il n'y a pas de **bases légales** (lois relatives à l'intégration ou lois prévalant dans les structures ordinaires) qui règlent de manière contraignante l'interprétariat communautaire, ni au niveau cantonal ni au niveau communal. Pour un modèle efficace, un ancrage légal n'est pas impératif. Mais tous les interlocuteurs considèrent que, de manière générale, une réglementation à caractère contraignant est souhaitable. L'exemple du canton de Valais montre qu'il est possible d'ancrer l'interprétariat communautaire dans des bases légales et que cela peut être efficace (**stratégie d'encouragement top-down**).

#### Recommandations pratiques :

- INTERPRET attend de l'OFM qu'il prenne position à ce sujet.
- INTERPRET s'engage auprès des offices et des services correspondants pour une réglementation légale de l'interprétariat communautaire.
- Il s'agit notamment de contacter les organisations intercantionales et les offices fédéraux (p. ex. CDIP, CdC, CDI, OFT, CSFPK).<sup>66</sup>

**Constat 2** : Les organisations intercommunales, intercantionales et fédérales doivent être informées de la signification de l'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation et du rôle des cantons et des communes.

Certaines exigences de la Confédération ont parfois influé de manière décisive les développements dans les cantons. Les cantons et les communes peuvent ainsi également avoir une influence déterminante sur la création de structures appropriées en se positionnant de manière claire au moyen de **conditions cadres et d'outils pour la pratique** (principe directeur, lignes directrices, etc.). Les commissions d'intégration cantonales et surtout communales disposent de très bons réseaux. Elles comprennent souvent aussi des professionnels des domaines de la formation et scolaire. Le thème de l'interprétariat communautaire trouve accès dans les structures ordinaires par le biais d'organisations intercommunales, intercantionales et fédérales.

#### Recommandations pratiques :

- INTERPRET intensifie et cultive ses contacts avec les organisations intercommunales, intercantionales et fédérales (p. ex. commission Education et migration de la CDIP, CDI, secrétariat de la CFM, secrétariat de CFEJ, UVS, ACS, COSI, CdC, CTA)<sup>67</sup>.

<sup>66</sup> CDIP : Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique ; CdC : Conférence des gouvernements cantonaux ; CDI : Conférence des délégués à l'intégration ; OFFT : Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie ; CSFP : Conférence suisse des offices de la formation professionnelle.

<sup>67</sup> CDIP : Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique ; CDI : Conférence des délégués à l'intégration ; CFM : Commission fédérale pour les questions de migration ; CFEJ : Commission fédérale pour l'enfance et la jeunesse ; UVS : Union des villes suisses et initiative des villes pour la formation de UVS ; ACS :

- INTERPRET cherche des possibilités de montrer la signification de l'interprétariat communautaire dans le domaine scolaire lors de conférences, de congrès, de séminaires, etc.

**Constat 3** : La situation financière des services d'interprétariat doit être réglée. L'accent doit être mis sur ce point, particulièrement au vu des nouveaux programmes cantonaux d'intégration à partir de 2014. La responsabilité de la sécurité financière des services d'interprétariat incombe en premier lieu aux services d'interprétariat.

Afin que les services d'interprétariat puissent assurer les prestations de service demandées, le **financement** doit être réglé. Une situation financière précaire ne leur permet pas de jouer un rôle actif dans les domaines de la sensibilisation et de l'information ainsi que de la formation d'interprètes communautaires. Le manque d'interprètes communautaires qualifiés peut alors mener à une politique d'information défensive, le service d'interprétariat ne pouvant pas satisfaire assez rapidement à une demande croissante en interprètes communautaires formés. En règle générale, les services d'interprétariat sont actifs à un niveau supra-régional ou cantonal. Un financement des services d'interprétariat par les cantons est donc pertinent.

#### Recommandations pratiques :

- INTERPRET examine avec l'OFM la possibilité d'une prise de position commune à l'égard des cantons, à ce sujet. Celle-ci devra souligner notamment le rôle des services d'interprétariat comme fournisseurs d'interprétariat communautaire ainsi que le rôle du canton.
- INTERPRET soutient les services d'interprétariat dans leurs négociations avec les autorités cantonales pour une réglementation du financement.
- INTERPRET met à la disposition des services d'interprétariat des modèles de financement qui ont fait leurs preuves.
- INTERPRET met à la disposition des services d'interprétariat une série de contrats de prestations qui ont fait leurs preuves.

#### Formation et perfectionnement des enseignants

**Constat 4** : L'information et la sensibilisation des enseignants et des directions d'écoles doit être intensifiée. La formation et le perfectionnement des enseignants doivent être privilégiés.

Les résultats montrent que dans les modèles efficaces et dans l'introduction de ces derniers, les directions d'écoles et les enseignants actifs apparaissent comme des **acteurs déterminants**. C'est d'eux qu'émane la demande d'un travail qualitativement satisfaisant des interprètes communautaires et donc d'une collaboration avec un service d'interprétariat (stratégie d'encouragement **bottom-up**).

#### Recommandations pratiques :

- INTERPRET contacte à ce sujet le groupe spécialisé Pédagogie interculturelle de la COHEP (Conférence suisse des rectrices et recteurs des hautes écoles pédagogiques) et examine les actions possibles.
- INTERPRET cherche à collaborer avec des hautes écoles pédagogiques, souligne la signification de l'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation et plaide pour l'intégration de l'interprétariat communautaire dans la formation, là où ce n'est pas encore le cas.



- INTERPRET élabore un module de formation pour la collaboration des enseignants avec des interprètes communautaires et le met à disposition des hautes écoles pédagogiques. Ce module donnerait la parole à des interprètes communautaires (exemples et exercices issus de la pratique).
- INTERPRET plaide pour des recommandations et des prises de position relatives à la collaboration avec des interprètes communautaires auprès des associations professionnelles d'enseignants (LCH, SER, SSP)<sup>68</sup>.
- INTERPRET s'engage pour la publication d'articles sur l'interprétariat communautaire dans des magazines appropriés, p. ex. *Bildung Schweiz* (magazine de la LCH) ou *Bildungspolitik* (magazine du SSP).
- INTERPRET garantit que la présente étude et d'autres documents relatifs à l'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation soient accessibles aux directions d'écoles et aux enseignants (p. ex. dans des services de documentation pédagogique et au centre d'information et de documentation de la CDIP).

### **Interprétariat communautaire dans les écoles**

**Constat 5** : Les écoles (directions et enseignants) doivent être soutenues pour l'introduction de l'interprétariat communautaire. Elles sont les actrices centrales de la collaboration avec les interprètes communautaires et définissent la demande.

La pratique montre qu'une réglementation légale n'est pas indispensable pour un modèle de placement efficace. De même, l'école ne doit pas forcément disposer de documents écrits (tels que plan de mesures, lignes directrices, mémentos). Mais les résultats de l'étude montrent que cela est vrai surtout lorsque les écoles sont soutenues par un service d'interprétariat **présent et bien ancré** ou par une autre institution (p. ex. Centre de compétences de l'intégration) qui met à disposition les documents correspondants. Si ce n'est pas le cas, comme à Brigue-Glis, l'école elle-même doit devenir active et créer des structures ainsi que des déroulements pour la collaboration avec des interprètes communautaires.

### **Recommandations pour la pratique :**

- INTERPRET élabore, éventuellement en collaboration avec une école et/ou un service d'interprétariat, un concept de mise en œuvre de l'interprétariat communautaire dans les écoles. Ce concept contient une analyse des structures et des modalités de financement existantes et des acteurs pertinents (services d'interprétariat, canton, communes avoisinantes, etc.), ainsi que des objectifs, des étapes, des activités et des directives et outils possibles pour la pratique (plan de mesures, lignes directrices, etc.).
- Dans le cadre de leur travail de sensibilisation, les services d'interprétariat sont responsables de l'information et de l'élaboration concrète des concepts de mise en œuvre, avec des écoles ou des communes.
- INTERPRET soutient les services d'interprétariat.
- D'autres interlocuteurs possibles pour la diffusion du concept de mise en œuvre sont les associations professionnelles de directeurs d'école<sup>69</sup>.

<sup>68</sup> LCH : association faitière alémanique des enseignantes et enseignants suisses (Dachverband Schweizerischer Lehrerinnen und Lehrer) ; SER : Syndicat des Enseignants Romands ; SSP : Syndicat des services publics.

<sup>69</sup> VSLCH (Berufsverband Schulleiterinnen und Schulleiter der deutschsprachigen Schweiz), CROTCE (Conférence romande et tessinoise des chefs d'établissement secondaire) ou AIDEP (Association des Inspecteurs et des Directeurs des Ecoles Primaires de Suisse romande et du Tessin).

## ***Les services d'interprétariat comme bureaux de placement et de conseil***

**Constat 6** : Les services d'interprétariat sont les interlocuteurs pour les écoles. Ils sont compétents pour le travail de sensibilisation et d'information dans les écoles, notamment lorsqu'il n'existe pas d'autres services locaux (p. ex. Centre de compétences de l'intégration). Les services d'interprétariat ont aussi un rôle de conseil et soutiennent les directions d'écoles et les enseignants pour les questions liées à la diversité linguistique et socioculturelle.

Les explications montrent que les services d'interprétariat sont acteurs déterminants de la **sensibilisation** pour l'interprétariat communautaire dans les écoles.<sup>70</sup> Les directions des écoles sont le principal public ciblé. Elles sont responsables de la qualité des écoles ainsi que du budget scolaire et décident donc des dépenses dans le domaine de l'interprétariat communautaire.

### **Recommandations pour la pratique :**

- INTERPRET élabore, éventuellement en collaboration avec un service d'interprétariat, un concept de sensibilisation destiné aux écoles et qui soutient les services d'interprétariat dans l'introduction d'une collaboration avec les écoles. Le concept comprend une analyse de la situation (acteurs importants, conditions cadres légales et financières, etc.), les étapes, activités et objectifs ainsi que les documents de travail possibles (concept de mise en œuvre, brochure sur l'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation, etc.). Les avantages d'une collaboration avec un service d'interprétariat (qualité, fiabilité, etc.) sont mis en avant.
- Les services d'interprétariat mettent en œuvre le concept dans le cadre de leur travail de sensibilisation.
- INTERPRET soutient les services d'interprétariat dans cette mise en œuvre.

**Constat 7** : L'offre des services d'interprétariat doit être adaptée aux besoins des écoles (à la demande). L'avantage que l'école retire d'une collaboration avec un service d'interprétariat doit être visible (déroulement plus simple et moins coûteux en temps, qualité de l'interprétariat communautaire, autres services offerts). La signification de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle dans le domaine de la formation (notamment au niveau des interfaces) est centrale.

La collaboration avec les interprètes communautaires qui s'effectue par le biais d'un service d'interprétariat est **simple** et peu coûteuse en temps. Ce fait est très apprécié par les directions d'écoles et les enseignants. De même, les écoles mettent en avant la signification de la **qualité** des interprètes communautaires et des médiateurs interculturels. Dans le quotidien scolaire, la collaboration entre les enseignants et les interprètes communautaires ou les médiateurs interculturels a lieu dans les **situations d'entretien** concrètes suivantes : passages / décisions relatives au parcours scolaire, états des lieux / prestations scolaires, cours de soutien / mesures d'encouragement, problèmes sociaux, difficultés générales de communication ainsi que réunions de parents d'élèves.

### **Recommandations pour la pratique :**

- INTERPRET élabore une brochure sur l'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation, qui indique notamment les situations d'entretien typiques pour lesquelles les enseignants collaborent avec des interprètes communautaires. Les différentes situations doivent être présentées de manière concrète, en employant des

<sup>70</sup> Baden et Winterthour font exception : dans ces deux communes, le service d'interprétariat est municipal et les autorités communales se chargent en effet du travail de sensibilisation et d'information.

exemples cités par des interprètes communautaires ou des enseignants (sous la forme de témoignages).

- INTERPRET établit un modèle pour l'organisation de réunions de parents d'élèves avec des interprètes communautaires / médiateurs interculturels. Ce faisant, INTERPRET se fonde sur l'expérience de réunions réussies et sur les documents des services d'interprétariat et des écoles (sous la forme d'un recueil de « bonnes pratiques »).
- Les services d'interprétariat rendent les documents accessibles sur leur site Internet et informent les écoles sur cette offre ou proposent une collaboration.

### ***Ancrage local et régional des services d'interprétariat***

**Constat 8** : L'ancrage local et régional des services d'interprétariat joue un rôle central pour leur travail avec les écoles et est également un important indicateur de qualité. L'assurance de la qualité et la contextualité de l'offre sont soutenues de manière déterminante par une mise en réseau locale du service d'interprétariat.

Afin que la sensibilisation et l'information soient durables, la **mise en réseau** du service d'interprétariat sur place, soit dans la commune et dans la direction de l'école ou dans le corps enseignant, est centrale. Ce point est souligné et apprécié par les écoles, comme par les services d'interprétariat. Le service d'interprétariat doit connaître les structures locales, les déroulements, les organisations et les atmosphères qui y règnent. Il devrait être en mesure d'identifier et de réagir aux préoccupations et aux souhaits des institutions locales (p. ex. les écoles). Les écoles, quant à elles, devraient être informées de l'existence de l'offre professionnelle des services d'interprétariat.

### **Recommandations pour la pratique :**

- INTERPRET organise, dans le cadre de cette étude, un séminaire d'information régional. L'objectif poursuivi est en premier lieu l'information, la sensibilisation ainsi que l'ancrage et la mise en réseau des structures locales, des institutions et des personnes-clés du domaine de l'interprétariat communautaire dans les écoles. Les acteurs d'une région choisie seront invités à y participer ; il s'agit, entre autres, du service d'interprétariat régional, des institutions de formation régionales, des directions d'écoles et des enseignants intéressés, ainsi que des représentants des autorités communales et cantonales.
- INTERPRET organise le séminaire d'information dans d'autres régions, avec les acteurs régionaux correspondants.
- INTERPRET s'engage pour un ancrage et une mise en réseau au niveau régional des services d'interprétariat et souligne l'importance de services d'interprétariat régionaux et/ou cantonaux.

## D ANNEXES

### Bibliographie

Calderón-Grossenbacher, R. (mars 2010) : Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Bericht zuhanden des Bundesamts für Migration, Bern. (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.

<http://www.tak-cta.ch/french/themes/politique-des-etrangers-et-d-integration/avenir-de-la-politique-suisse-d-integration-des-etrangers/menu-id-69.html>

Fibbi, R., Mellone, V. (2010) : Jeunes en transition de l'école obligatoire au degré secondaire II : quelle participation pour les parents ? Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population, étude sur mandat de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique.

Moret, J., Fibbi, R. (2008) : Enfants migrants de 0 à 6 ans : Quelle participation pour les parents ? Etudes + rapports 31A, Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique.

Redmann, T., (2009) : Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung. Best Practice. Die Zusammenarbeit zwischen nicht deutschsprachigen Eltern, Mittelspersonen und Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW Soziale Arbeit, Forschung und Entwicklung, Zürich. (en allemand seulement)

## Index des matières

La plus récente vérification des sites Internet a eu lieu le 1<sup>er</sup> mars 2012.

### **Confédération : rapports et documents**

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.

<http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/dokumentation/berichte/integration.html>

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 des migrations (ODM) sur le programme et les directives pour l'exécution de l'année de transition 2008, Berne-Wabern.

<http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration/foerderung/spezifisch/schwerpunkteprogramm.html>

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

<http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration/foerderung/spezifisch/gewaehrleistung-ab-2012.html>

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.

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

Office fédéral des migrations (2011) : Encouragement de l'intégration de la Confédération et ses effets dans les cantons. Rapport annuel 2010.

<http://www.bfm.admin.ch/bfm/fr/home/dokumentation/berichte/integration.html>

### **Confédération : bases légales**

Loi fédérale sur les étrangers (LEtr) (RS 142.20) du 16 décembre 2005.

[http://www.admin.ch/ch/f/sr/142\\_20/index.html](http://www.admin.ch/ch/f/sr/142_20/index.html)

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

<http://www.admin.ch/ch/f/gg/pc/pendent.html>

Ordonnance sur l'intégration des étrangers (OIE) (RS 142.205) du 24 octobre 2007.

[http://www.admin.ch/ch/f/rs/c142\\_205.html](http://www.admin.ch/ch/f/rs/c142_205.html)

### **Argovie (Baden/ Neuenhof) : rapports et documents (en allemand)**

Kanton Aargau, Beschluss des Grossen Rats vom 13. September 2005: Fünf Leitsätze für die Integration der ausländischen Wohnbevölkerung.

[https://www.ag.ch/media/kanton\\_aargau/dvi/dokumente\\_5/mika\\_1/merkblaetter\\_2/integration\\_1/D5270\\_Umsetzungskonzept\\_Anhang.pdf](https://www.ag.ch/media/kanton_aargau/dvi/dokumente_5/mika_1/merkblaetter_2/integration_1/D5270_Umsetzungskonzept_Anhang.pdf)

Kanton Aargau, Departement Bildung, Kultur und Sport, Abteilung Volksschule (2008):

Merkblatt „Übersetzen bei Kontakten mit fremdsprachigen Eltern“. [https://www.schulen-aargau.ch/kanton/Unterricht-Schulbetrieb/schule\\_interkulturelles/Pages/default.aspx](https://www.schulen-aargau.ch/kanton/Unterricht-Schulbetrieb/schule_interkulturelles/Pages/default.aspx)

Kanton Aargau, Departement Bildung, Kultur und Sport und Fachhochschule Nordwestschweiz (2008): Bewertungsraster zu den schulischen Integrationsprozessen an der Aargauer Volksschule. Instrumente zur Schulevaluation und zur Schulentwicklung.

[http://www.schulevaluation-ag.ch/downloads\\_oeffentlicher\\_bereich.cfm](http://www.schulevaluation-ag.ch/downloads_oeffentlicher_bereich.cfm)

Kanton Aargau, Departement Bildung, Kultur und Sport und Fachhochschule Nordwestschweiz (2009): Fragen zur Selbsteinschätzung für den Bewertungsraster zu den schuli-

schen Integrationsprozessen. Instrumente zur Schulevaluation und zur Schulentwicklung.  
[http://www.schulevaluation-ag.ch/downloads\\_oeffentlicher\\_bereich.cfm](http://www.schulevaluation-ag.ch/downloads_oeffentlicher_bereich.cfm)

Kanton Aargau, Departement Volkswirtschaft und Inneres (2008): Integration der ausländischen Bevölkerung: Konzept der Umsetzung im Kanton Aargau.  
[https://www.ag.ch/de/dvi/migration\\_integrations/integration/integrationspolitik/kanton/kanton.jsp](https://www.ag.ch/de/dvi/migration_integrations/integration/integrationspolitik/kanton/kanton.jsp)

Stadt Baden (1998): Planungsleitbild.  
[http://www.baden.ch/xml\\_1/internet/de/application/d1/d1210/f463.cfm](http://www.baden.ch/xml_1/internet/de/application/d1/d1210/f463.cfm)

Stadt Baden, Netzwerk Kulturvermittlung: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB).  
[http://www.baden.ch/xml\\_1/internet/de/application/d1/d2/f957.cfm](http://www.baden.ch/xml_1/internet/de/application/d1/d2/f957.cfm)

Stadt Baden, Netzwerk Kulturvermittlung: Flyer Kulturvermittlung.  
[http://www.baden.ch/xml\\_1/internet/de/application/d1/d2/f957.cfm](http://www.baden.ch/xml_1/internet/de/application/d1/d2/f957.cfm)

Stadt Baden, Netzwerk Kulturvermittlung: Leitfaden interkulturelles Übersetzen.  
[http://www.baden.ch/xml\\_1/internet/de/application/d1/d2/f957.cfm](http://www.baden.ch/xml_1/internet/de/application/d1/d2/f957.cfm)

Stadt Baden, Schule: Leitbild. <http://www.schule-baden.ch/index.php?id=619>

### ***Argovie (Baden/ Neuenhof) : bases légales (en allemand)***

Einführungsgesetz zum Ausländerrecht (EGAR) vom 25. November 2008 (122.600).  
<https://gesetzsammlungen.ag.ch/frontend/versions/1134>

Verordnung über die Integration der ausländischen Bevölkerung (Integrationsverordnung) vom 14. Januar 2009 (122.515). <https://gesetzsammlungen.ag.ch/frontend/versions/1108>

### ***Schaffhouse : rapports et documents (en allemand)***

DERMAN, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk SAH Schaffhausen: Flyer DERMANN Vermittlung. <http://www.sah-sh.ch/bereiche-und-projekte/vermittlung-und-beratung/derman-vermittlung/>

Kanton Schaffhausen, Departement des Innern: Tipps für den Verwaltungsalltag: Im Kontakt mit Personen, welche die Amtssprache Deutsch nicht genügend verstehen.  
[http://www.integres.ch/fileadmin/Dokumente/PDF/interkulturelles\\_uebersetzen/Tipps\\_fuer\\_Verwaltung.pdf](http://www.integres.ch/fileadmin/Dokumente/PDF/interkulturelles_uebersetzen/Tipps_fuer_Verwaltung.pdf)

Kanton und Stadt Schaffhausen (2003): Leitlinien für eine kohärente Integrationspolitik.  
[http://www.sh.ch/fileadmin/Redaktoren/Dokumente/Sekretariat\\_DI/LeitlinienIntegrationspolitikSH\\_000.pdf](http://www.sh.ch/fileadmin/Redaktoren/Dokumente/Sekretariat_DI/LeitlinienIntegrationspolitikSH_000.pdf)

### ***Valais (Brigue-Glis / Monthey / Fully) : rapports et documents***

AVIC et FMO : Projet « Interprétariat communautaire en Valais ».  
<http://formig.officeco.ch/vermitteln/ProjetVisionF.pdf>

Canton du Valais (26 avril 2001) : Département pour l'éducation, la culture et le sport : Directives relatives à l'intégration et à la scolarisation des élèves de langue étrangère dans le cadre de l'école publique. [http://www.vs.ch/Press/DS\\_13/CLAS-2002-10-22-2261/fr/2001-04-26-integration-eleves-langue-etr.pdf](http://www.vs.ch/Press/DS_13/CLAS-2002-10-22-2261/fr/2001-04-26-integration-eleves-langue-etr.pdf)

Canton du Valais (2003) : Concept d'intégration des étrangers.  
[http://www.vs.ch/NavigData/DS\\_355/M25620/fr/1\\_Concept%20cantonal.pdf](http://www.vs.ch/NavigData/DS_355/M25620/fr/1_Concept%20cantonal.pdf)

Canton du Valais (2008) : Résumé. Intégration. Propositions d'application de la loi fédérale pour le Valais, Sierre, septembre 2008. <http://www.vs.ch/Navig/avig.asp?MenuID=25620&Language=fr>

Canton du Valais : Intégration. Propositions d'application de la loi fédérale sur les étrangers pour le Valais. <http://www.vs.ch/Navig/avig.asp?MenuID=25620&Language=fr>

Canton du Valais, Département pour l'éducation, la culture et le sport (2008) : Education et système scolaire en Valais. Comment ça fonctionne? Où trouver de l'aide? Informations aux parents migrants. [http://www.vs.ch/NavigData/DS\\_312/M6697/de/Francais.pdf](http://www.vs.ch/NavigData/DS_312/M6697/de/Francais.pdf)

Forum Migration Oberwallis, Vermittlungsstelle (V-ikÜV): Flyer Übersetzung.  
<http://formig.officeco.ch/vermitteln/>

Forum Migration Oberwallis, Vermittlungsstelle (V-ikÜV): Merkblatt.  
<http://formig.officeco.ch/vermitteln/>

Stadtgemeinde Brig-Glis, Schuldirektion (Dezember 2008): Elternpartizipation. Rahmenrichtlinien und Mindeststandards. <http://www.brigga.ch/informationen/leitbild.php>

Stadtgemeinde Brig-Glis, Schuldirektion (März 2010): Merkblatt zur Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern.

Stadtgemeinde Brig-Glis, Schuldirektion: Strategische Leitgedanken: Vierjahresplanung. 2005-2008 sowie 2009-2012. <http://www.brigga.ch/informationen/leitbild.php>

### **Valais (Brig-Glis / Monthey / Fully) : bases légales**

Ordonnance sur l'intégration des étrangers et la lutte contre le racisme (142.102) du 12 janvier 2005. <http://www.vs.ch/Navig/navig.asp?MenuID=4609&Language=fr>

### **Zurich (Winterthur) : rapports et documents (en allemand)**

Kanton Zürich, Bildungsdirektion: Bildung und Integration. Leitlinien des Bildungsrats vom 14. Januar 2008.  
[http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb\\_und\\_unterricht/schule\\_migration0.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb_und_unterricht/schule_migration0.html)

Kanton Zürich, Bildungsdirektion, Volksschulamt (2008): Bildung, Integration und soziokulturelle Vielfalt. Bericht.  
[http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb\\_und\\_unterricht/schule\\_migration0.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb_und_unterricht/schule_migration0.html)

Kanton Zürich, Bildungsdirektion, Volksschulamt (2008): Umsetzung Volksschulgesetz. Handreichung Qualität in multikulturellen Schulen (QUIMS).  
[http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb\\_und\\_unterricht/qualitaet\\_multikulturelle\\_schulen\\_quims.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb_und_unterricht/qualitaet_multikulturelle_schulen_quims.html)

Kanton Zürich, Bildungsdirektion, Volksschulamt (2010): QUIMS Handreichung, Korrigenda 2010.  
[http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb\\_und\\_unterricht/qualitaet\\_multikulturelle\\_schulen\\_quims.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulbetrieb_und_unterricht/qualitaet_multikulturelle_schulen_quims.html)

Stadt Winterthur, Departement Kulturelles und Dienste Stadtentwicklung, Integration, Medienmitteilung vom 9. Juni 2011: Neues Leitbild „Integrationspolitik der Stadt Winterthur“.  
<http://www.integration.winterthur.ch/upload/file/110609%20Leitbild%20Integrationspolitik.pdf>

Stadt Winterthur, Integrationsförderung: Ablauf für den Beizug einer interkulturellen Übersetzungsperson (für Lehrpersonen).  
<http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=202>

Stadt Winterthur, Integrationsförderung: Aufnahmebedingungen für interkulturell Übersetzende.  
<http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=202>

Stadt Winterthur, Integrationsförderung: Elternabend mit interkulturell Übersetzenden.  
<http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=213>

Stadt Winterthur, Integrationsförderung: Finanzierung interkultureller Übersetzung für Gespräche mit Eltern von Kindern im Vorschulalter (für private oder ehrenamtlich tätige Fachstellen oder -personen).  
<http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=202>

Stadt Winterthur, Integrationsförderung: Kommunikations- und Übersetzungsrichtlinien.  
<http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=202>

Stadt Winterthur, Integrationsförderung: Richtlinien für den Beizug von interkulturell Übersetzenden.

<http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=202>

Stadt Winterthur, Integrationsförderung: Sprachbausteine für eine schriftliche Einladung.  
<http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=213>

Stadt Winterthur, Leitbild (2000): Integration in der Stadt Winterthur.  
<http://www.integration.winterthur.ch/upload/file/Integrationsleitbild.pdf>

Tagesanzeiger (aktualisiert am 28.04.2011): Kantonsratskommission lehnt ihr Integrationsgesetz ab. <http://www.tagesanzeiger.ch/zuerich/region/Kantonsratskommission-lehnt-ih-Integrationsgesetz-ab/story/14714134>

### **Zurich (Winterthour) : bases légales (en allemand)**

Finanzverordnung zum Volksschulgesetz (412.105) vom 11. Juli 2007.  
[http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex\\_r.nsf/0/8933199E7BB31081C12573540043F4C3/\\$file/412.105.pdf](http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex_r.nsf/0/8933199E7BB31081C12573540043F4C3/$file/412.105.pdf)

Volksschulgesetz (VSG) (412.100) vom 7. Februar 2005.  
[http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex\\_r.nsf/0/13EF955B1682B079C12573B50025B2CC/\\$file/412.100\\_7.2.05\\_59.pdf](http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex_r.nsf/0/13EF955B1682B079C12573B50025B2CC/$file/412.100_7.2.05_59.pdf)

Volksschulverordnung (VSV) (412.101) vom 28. Juni 2006.  
[http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex\\_r.nsf/0/6AD81A5BA4A317EBC125795E002B493F/\\$file/412.101\\_28.6.06\\_75.pdf](http://www2.zhlex.zh.ch/app/zhlex_r.nsf/0/6AD81A5BA4A317EBC125795E002B493F/$file/412.101_28.6.06_75.pdf)



## Glossaire et explication des termes

**Auxiliaires à la traduction** Les auxiliaires à la traduction sont des personnes de l'entourage privé ou de l'école. S'ils sont organisés par les parents, il s'agira de proches, connaissances ou voisins, S'ils sont organisés par l'école, il s'agira de personnes issues de la migration travaillant dans l'administration de l'école ou comme enseignant.

**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.<sup>71</sup>

**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 interprètent en prenant en compte le contexte socioculturel des interlocuteurs. Ils disposent de connaissances de base dans le domaine de la communication interculturelle permettant la compréhension entre interlocuteurs d'origines différentes. Ils 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 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 savent mettre ce savoir en rapport avec leur propre expérience de migrant, avec celle d'autres migrants et avec les structures des pays d'origine des migrants.

**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 dis-

<sup>71</sup> Toutes les autres définitions selon INTERPRET (sauf « auxiliaires à la traduction »): [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch).

tingue 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).

### **Médiateurs**

Les médiateurs sont sollicités le plus souvent après qu'un conflit a éclaté. Le médiateur n'est pas lié aux parties par des intérêts personnels ou professionnels et est tenu de traiter équitablement les deux parties. Ils les aident à résoudre leur conflit honnêtement et d'un commun accord.

### **Médiation**

La médiation est une procédure extrajudiciaire et volontaire. Le but de la médiation est de permettre aux parties en conflit de négocier de manière coopérative et de trouver, de leur propre initiative, des solutions créatrices fondées non sur des positions mais sur des intérêts fondamentaux. L'objectif est de trouver une solution qui a un avenir et qui profite aux deux parties.

### **Médiation interculturelle**

La médiation interculturelle contient la transmission de savoirs et d'informations entre différentes formes et réalités de vie dans le contexte migratoire. Comme l'interpréariat 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.

### **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.<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> Définition selon Calderón-Grossenbacher (mars 2010).