

Critères de qualité pour les services d'interprétariat

Comme pour de nombreux autres aspects touchant l'intégration des étrangers, l'interprétariat communautaire sera redéfini dans le cadre de la nouvelle réglementation de l'encouragement de l'intégration à partir de 2014. Les objectifs du programme pour l'interprétariat communautaire, formulés dans le document de base (dans le 3ème pilier), invitent les cantons à développer des offres et des structures et à les ancrer durablement: *«Les immigrés ainsi que les collaborateurs des structures ordinaires peuvent recourir dans certaines situations de dialogue (informations complexes, thématiques très personnelles, procédures administratives) à un service professionnel d'interprétariat communautaire pour des prestations de haute qualité.»*

Selon INTERPRET, cela offre la possibilité de travailler en vue de critères et de standards uniformes également en ce qui concerne la qualité dans le service professionnel.

La formulation de critères de qualité, présentés ci-après, doit s'entendre tout d'abord comme une recommandation sur la manière dont la qualité des services d'interprétariat peut être assurée et encouragée de manière ciblée dans le cadre de la nouvelle réglementation. En même temps, les critères peuvent aussi être considérés comme la description d'un idéal ou comme une vision à réaliser à moyen terme. Il va de soi que lors de la mise en œuvre de ces critères, il faut tenir compte des réalités locales. Cependant, il apparaît évident qu'une standardisation des offres, des procédures et des structures dans le service professionnel ainsi qu'une orientation vers des critères de qualité uniformes sont nécessaires, aussi bien sous la perspective de l'assurance qualité que dans le sens d'une prestation transparente et d'excellente qualité.

Du point de vue d'INTERPRET, les **critères** suivants sont déterminants pour garantir la qualité dans l'offre de prestations des services professionnels d'interprétariat:

1. Recours à des interprètes communautaires qualifiés
2. Service professionnel en contact direct avec le client
3. Concept élaboré pour la prise en charge
4. Offre régulière de supervision (organisée par le service lui-même ou en coopération avec d'autres services d'interprétariat)
5. Offre régulière de formation continue (indépendamment ou en coopération)
6. Collaboration, échange d'expériences et flux d'information au plan interrégional et national

Le tableau de la page suivante présente les indicateurs pour chaque critère. Les critères deviennent ainsi concrets, clairs et vérifiables.

Critère	Indicateurs
1. Recours à des interprètes communautaires qualifiés	75% des interventions doivent être effectuées par des interprètes communautaires (IC) certifiés ou en formation. Sont considérées en formation les personnes qui fréquentent actuellement un module de formation, ou qui ont déjà terminé un ou deux des modules de formation, ou encore qui ont déposé une demande de validation des acquis.
2. Service professionnel en contact direct avec le client	Un service professionnel dans le domaine de l'interprétariat communautaire passe par un contact direct avec le client et se base autant que possible sur les souhaits du client quant au profil de l'interprète, par exemple en ce qui concerne <ul style="list-style-type: none"> ✓ la langue et ses variantes régionales ✓ le genre ✓ le contexte professionnel ✓ la connaissance des réalités locales / institutionnelles ✓ la connaissance de la situation spécifique de l'intervention
3. Concept élaboré pour la prise en charge	Le concept comprend les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personnes de référence (au plan local) pour les IC ✓ Système de feed-back entre utilisateurs, IC et services d'interprétariat ✓ Possibilité de debriefing pour les IC après une intervention difficile au plan émotionnel ✓ Possibilité d'échanges sur leurs expériences ou d'intervision pour les IC
4. Offre régulière de supervision	Pour estimer le volume de l'offre de supervision, on peut calculer une rencontre par année pour chacun des IC actifs. Le terme d'IC actifs désigne les IC qui sont sollicités au moins 5 fois par année (l'offre de séances de supervision est toutefois aussi importante pour des IC à qui l'on ne fait pas si souvent appel). Exemple: Le service d'interprétariat X a 100 IC actifs. Les groupes de supervision sont formés en moyenne de 5 personnes. L'offre de supervision devrait donc être environ de 20 rencontres de 2-3 heures par année.
5. Offre régulière de formation continue	Pour estimer le volume de l'offre de formation continue, on peut calculer une demi-journée de formation continue par année pour chacun des IC actifs. Exemple: Le service d'interprétariat Y a environ 75 IC actifs. Les formations continues s'adressent à des groupes formés, en moyenne, de 15 personnes. Il faut donc compter environ 5 demi-journées de formation continue par année.
6. Collaboration au plan interrégional / national	Le service d'interprétariat collabore avec d'autres services d'interprétariat et des associations nationales; il participe activement aux échanges, met à disposition des informations (documentation, relevés statistiques, assurance de la qualité) et s'engage dans la poursuite du développement.