

Assurance qualité dans le domaine de l'interpré- riat communautaire

Version courte à l'attention d'INTERPRET

Martina Brägger

Dübendorf, 19.04.2018

Traduit par Isabelle Wienand, INTERPRET

1 Situation de départ

Il existe en Suisse 19 services d'interprétariat régionaux (SIR) pour l'interprétariat communautaire, ainsi qu'un Service national d'interprétariat téléphonique (SNIT).¹ Ces services doivent assurer un bon déroulement des interventions d'interprétariat et assument des tâches importantes dans le domaine de l'assurance qualité. En tant qu'association faîtière suisse et organisation professionnelle nationale pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, INTERPRET accomplit des tâches centrales dans les domaines de la qualification, de l'assurance de qualité et des relations publiques. En 2012, INTERPRET a recommandé des critères de qualité. Des travaux de planification pour une plate-forme commune pour l'interprétariat communautaire sont actuellement en cours.

Afin d'obtenir des connaissances de bases sur l'assurance qualité des SIR, de vérifier le suivi des recommandations et de recueillir les besoins et la compréhension des SIR concernant la plate-forme commune pour l'interprétariat communautaire, INTERPRET a mandaté une étude.

2 Thème et questions

Les questions à la base de cette enquête sont les suivantes:

1. Comment les SIR conçoivent-elles l'assurance qualité concernant le recrutement des interprètes communautaires (IC), leur encadrement et l'organisation des interventions?
2. Quelles sont les qualifications minimales que les SIR exigent des IC ? Existe-t-il un système d'incitation pour suivre l'offre régulière de formation continue ? Quelles sont les conséquences si les exigences ne sont pas respectées ?
3. Selon quels critères et procédures les IC sont-ils/elles sélectionné-e-s et placé-e-s ?
4. Les SIR suivent-ils les recommandations en matière d'assurance qualité formulées par INTERPRET ? Quelles priorités posent-elles et le cas échéant et sur quels points divergent-elles des recommandations ? Pour quelles raisons ?
5. Qu'est-ce que les SIR comprennent par «la plus haute qualité de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle » ? Comment évaluent-elles la réalisation de leurs projets ? Quels sont les plus grands défis pour atteindre cet idéal ? Est-il nécessaire de développer l'assurance qualité ?
6. Existe-t-il un consensus sur la manière dont la qualité peut être garantie dans le domaine de l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, et sur les besoins nécessaires pour garantir une telle qualité ? Quel est ce consensus ? Quelles sont les plus grandes divergences ?

3 Design de l'enquête

Toutes les SIR ont été invités à un questionnaire en ligne (enquête complète, durées de l'enquête du 31 octobre au 20 novembre 2017). A une exception près, toutes les SIR y ont participé. Dans un deuxième temps, des entretiens téléphoniques ont été menés avec les SIR - à l'exception de deux d'entre elles - entre décembre 2017 et février 2018. En outre, INTERPRET a mis à disposition des indicateurs statistiques récoltés chaque année dans les SIR.

¹ Le concept général de service d'interprétariat régional (SIR) est utilisé dans ce rapport.

4 Résumé, Discussion et conclusions

Les sous-chapitres suivantes correspondent en grande partie au chapitre de conclusion de l'ensemble du rapport. Certains passages ont été raccourcis et d'autres ont été ajoutés de la partie résultats du rapport.

5.1 Assurer la plus haute qualité de l'interprétariat communautaire

Concernant la qualité de l'interprétariat communautaire, on peut distinguer entre la qualification des IC et le processus concret du placement des IC. L'objectif est de pouvoir transmettre des IC aussi qualifiés que possible et correspondant aux demandes des clients. Tous s'accordent sur ce point, aussi bien parmi les SIR qu'INTERPRET : Malgré ce consensus, les SIR posent des priorités différentes pour atteindre ce but principal.

Qu'est-ce qui fait un-e bon-ne IC ? En résumé, on peut identifier trois exigences principales qui peuvent être vérifiées à l'aide des résultats.

- L'IC peut se faire aisément comprendre dans les deux langues. Généralement, on considère au moins un niveau B2 idéal. Dans la pratique, les IC avec des niveaux de langues plus bas (niveau B1, voire A2) sont engagé-e-s. Selon les données des SIR, ces IC reçoivent des interventions faciles. Dans la mesure où le niveau de difficulté de l'intervention n'est la plupart du temps pas connu (et le cas échéant, les interventions difficiles sont définies à partir du domaine de l'intervention), on ne peut pas exclure que les IC avec des niveaux de langues A2/B1 aient à interpréter des situations très difficiles. Dans le cas des langues rares, les SIR n'ont souvent que peu ou pas d'options. Dans la mesure où toutes les SIR n'exigent pas le niveau B2 comme condition de travail, les IC ne disposent pas tous d'une attestation formelle d'un niveau de langue.
- L'IC maîtrise le métier de l'interprète et traduit exactement. Même si l'étude Sleptsova ne fait pas l'unanimité, les SIR s'accordent en général sur le fait que les erreurs dans le travail d'interprétariat ne peuvent être exclues. La prestation d'interprétariat des IC reste pour les SIR en grande partie une boîte noire. Les clients également ont une possibilité limitée de contrôle, mais ils/elles peuvent par la conduite de l'entretien apporter une contribution. Les erreurs ne sont pas seulement liées aux connaissances de la langue officielle locale (y compris les connaissances du vocabulaire spécifique propre au domaine d'intervention). Il faut également que l'IC ait une attention soutenue et dispose d'une bonne culture générale. « Un bon interprétariat » est en outre différent selon l'intervention, la situation et les besoins du client. Cela implique que l'IC saisisse aussi bien que possible les attentes, ou qu'il/elle les spécifie avec le client.
- L'IC a une compréhension approfondie de son rôle et respecte le code de déontologie de sa profession. Les plaintes éventuelles que déposent les clients concernent en général des violations à l'égard des principes du rôle de l'IC, et le retard. Le feedback des clients représente pour les SIR un instrument important. Mais tous les clients ne donnent pas leurs commentaires, particulièrement s'il s'agit d'interventions ponctuelles. Ainsi la pratique du rôle est un angle mort.

Alors que le niveau de langue de l'IC pourrait être en principe mesuré objectivement et ainsi – à l'exception des langues rares – il serait possible d'exiger le niveau B2, les deux autres critères qualité, en particulier les prestations d'interprétariat restent pour les SIR à un haut niveau incontrôlables (« boîte noire»). Pour éviter les violations à l'égard des principes du rôle et les erreurs des IC, on attribue à la formation initiale et continue, à l'échange d'expériences, à la supervision en générale une importance élevée.

Néanmoins, les SIR hésitent à exiger que les IC participent à ces offres de développement continu. Elles investissent plus sur la création d'incitations, avant tout selon deux orientations: incitations financières (soutien financier pour la formation initiale et continue, classe salariale selon qualification) et préférence des IC mieux qualifié-e-s pour les interventions. Le dernier point en particulier fonctionne seulement si le choix des IC est suffisamment grand. L'efficacité de ce système d'incitation se voit très concrètement dans ce rapport annuel (cf. tableau).

Analyse des interventions selon la qualification (statistique officielle IINTERPRET 2016)2

	IC en formation			IC avec certificat			IC sans qualification		
	Taux d'IC	Taux d'interventions	Différence	Taux d'IC	Taux d'interventions	Différence	Taux d'IC	Taux d'interventions	Différence
DERMAN TI	67.5	82.2	14.66	23.4	31.9	8.55	32.5	17.8	-14.7
AOZ Medios	59.8	70.2	10.38	57.3	69.4	12.08	40.2	29.8	-10.4
Appartenances	71.5	90.5	19.01	51.4	62.7	11.30	28.5	9.5	-19.0
ald	48.1	54.1	5.97	35.5	39.2	3.70	51.9	45.9	-6.0
AVIC	69.6	89.3	19.66	39.3	54.0	14.76	30.4	10.7	-19.7
COSM	-	22.5	-	-	20.4	-	-	77.5	-
comprendi	72.2	81.2	8.99	43.7	50.1	6.35	27.8	18.8	-9.0
connexion	5.4	-	-	2.7	-	-	94.6	-	-
DERMAN SH	79.2	97.0	17.83	35.1	52.9	17.84	20.8	3.0	-17.8
DD Zentralschweiz	86.3	96.1	9.84	48.5	60.0	11.45	13.7	3.9	-9.8
HEKS AG/SO	98.1	98.9	0.85	59.1	69.3	10.16	1.9	1.1	-0.8
HEKS b. Basel	86.0	95.3	9.30	48.7	51.7	2.98	14.0	4.7	-9.3
interunido	-	73.0	-	-	49.9	-	-	27.0	-
se comprendre	86.0	83.3	-2.69	20.4	13.5	-6.93	14.0	16.7	2.7
CRG	93.0	98.4	5.40	34.1	46.3	12.20	7.0	1.6	-5.4
verdi	96.4	100.0	3.62	38.3	61.6	23.30	3.6	0	-3.6
NTDD	66.4	70.1	3.68	65.7	69.9	4.13	33.6	29.9	-3.7
teducto	-	98.1	-	-	59.6	-	-	1.9	1.9

Les autres facteurs qui contribuent à l'efficacité de ce système d'incitation sont la communication des attentes auprès des IC, la transparence des critères de placement (et la manière dont les IC sont classé-e-s), des données les plus complètes et actuelles possibles sur les IC (y compris les *soft skills*), ainsi que l'utilisation de ces informations lors du placement. Ce dernier est facilité par l'usage de bonnes solutions informatiques – toutes les SIR ne disposant pas de telles solutions. Grâce à ces dernières, l'efficacité du processus de service de placement peut être améliorée (le formulaire de commande en ligne génère un mandat dans le système de gestion des commandes, sans saisie manuelle, et qui contacte l'IC sélectionné-e).

Les SIR évaluent la qualité de leurs services comme globalement bonne jusqu'à très bonne, et jugent également suffisants leurs efforts en matière de l'assurance qualité, en particulier si l'on prend en compte les capacités limitées. Cela a donné l'impression générale que les SIR s'efforcent d'atteindre un haut niveau de

² Vert=Recommandation d'INTERPRET satisfaite (IC en formation +), taux au-dessus de la moyenne des IC avec certificat +, Recommandation 75% est quasiment atteinte avec certificat +, Préférence de IC mieux qualifié-e-s dans des interventions est efficace (différence). Rouge=Recommandation d'INTERPRET clairement non satisfaite, les IC mieux qualifié-e-s interviennent moins fréquemment que la moyenne, les IC sans qualification interviennent plus fréquemment que la moyenne.

leurs prestations. Cela a donné également l'impression qu'il existe ici et là des zones d'ombre et que certains défis sont négligés. Pour atteindre l'objectif principal, des améliorations peuvent être apportées, comme le montrent les observations dans ce chapitre. Les ressources limitées des SIR sont certainement à prendre en considération. Dans le sens de la *Best-Practice*, un aperçu des possibilités de contrôle (non définitives) - en partie déjà appliquées par certaines SIR - se trouve dans l'annexe de cette étude.

5.2 Recommandations d'INTERPRET

Les SIR sont en majorité d'accord avec les recommandations d'INTERPRET. Mais les recommandations sont rarement connues dans le détail et ne servent aux SIR que d'orientation générale. La comparaison des recommandations et des valeurs indicatives formulées dans ces recommandations et la mise en pratique révèle de grandes divergences:

- Il faut remarquer que le fait que plusieurs SIR comprennent mal l'objectif visé concernant **l'intervention d'IC qualifié-e-s** et ainsi suivent une valeur de référence plus élevée (75% par des IC qualifié-e-s sans IC en formation) que ne demande effectivement la recommandation. Si la recommandation réelle est prise comme référence (75% des interventions sont assurées par des IC certifié-e-es ou des IC en formation, seules 12 SIR atteignent cet objectif (81%- 99%, cf. tableau p.3), trois le manquent de peu (70%-73%).
- Le placement des interventions ne se passe plus déjà aujourd'hui dans de nombreux SIR par un **contact direct avec le client**. Pour un placement efficace des IC, la commande en ligne ne peut être ignorée, avant tout pour les SIR de grande taille. Et pour rester en contact avec les clients, la gestion des plaintes et les échanges ciblés avec les (gros) clients s'imposent au premier plan de manière.
- La plupart des SIR satisfont aux éléments recommandés du **concept d'encadrement**. Mais le concept d'encadrement dans sa globalité est pour SIR difficilement compréhensibles. Le « débriefing » n'est pas compris de la même manière (tâche du client ou du SIR). Souvent la formation continue interne et la supervision sont résumés sous le concept d'encadrement
- Les valeurs de référence concernant le nombre de **supervisions** et les **formations continues internes** sont accessibles surtout aux SIR de grande taille. Surtout dans le cas de la supervision, c'est au final la demande des IC qui détermine l'offre. Si l'on considère l'offre de formation continue, il s'agit des modules créés par INTERPRET depuis 2012. Il faut également noter que plusieurs IC travaillent pour plusieurs SIR, et qu'il y a rarement de concertations pour définir qui est responsable de leur supervision et de leur formation continue.

Ces résultats suggèrent de revoir fondamentalement les recommandations. Il faut également envisager une restructuration et un élargissement des recommandations. Ainsi la recommandation « placement de l'IC en contact direct avec le client » pourrait par exemple donner lieu à deux recommandations: « placements efficaces des IC » et « soigner le contact avec la clientèle ». Au lieu de rapporter les valeurs de référence quantitatives du nombre des supervisions et de formations connues aux SIR, ces valeurs pourraient être rapportées aux IC. Ainsi incomberait-il aux SIR la tâche de créer une offre suffisamment importante pour correspondre à la demande des IC. Dans le cas d'interventions d'IC qualifié-e-s, on pourrait, en plus de la qualification formelle (certificat/modules INTERPRET, brevet fédéral) mettre en place des conditions supplémentaires, en particulier la participation à la supervision et à la formation continue.

5.3 Plate-forme commune pour l'interprétariat communautaire :

Les SIR ont des doutes et des questions à l'égard de la plate-forme pour l'interprétariat communautaire. Cette hésitation capte la situation actuelle et le fait que le concept de la plate-forme prévue et les possibilités techniques sont encore trop peu connues.

La plate-forme doit être considérée sous deux aspects : « national » et « automatisation ». Concernant ces deux aspects, il faut recommander d'orienter le plus possible la plate-forme pour l'interprétariat communautaire selon la pratique actuelle, afin d'augmenter l'acceptation de la plate-forme.

L'aspect « national » recouvre beaucoup de défis ou de problèmes concernant le rapport client-SIR-IC, les systèmes tarifaires différents et les subventions. Ces derniers peuvent néanmoins être considérés indépendamment de la plate-forme pour l'interprétariat communautaire. Il y a aujourd'hui déjà des IC qui sont employés par plusieurs SIR. Les SIR ont en outre des régions d'intervention très hétérogènes. Il y a par exemple des SIR qui ont la charge de plusieurs cantons et qui parfois doivent travailler avec des tarifs différents, et inversement, il y a des cantons avec plusieurs SIR. Des contrats de prestations entre clients et SIR sont possibles, également en dehors de sa « propre » région. Les discussions sur la plate-forme pour l'interprétariat communautaire révèlent ces disparités existantes. Même si l'on réussit à éliminer ces disparités, la représentation de ce paysage hétérogène reste un défi pour mettre en place une plate-forme commune pour l'interprétariat communautaire, et en particulier pour la procédure du matching.

En ce qui concerne l'aspect « automatisation », les SIR s'attendent plus souvent à une perte de qualité qu'à une augmentation de la qualité. Il s'agit par conséquent de montrer comment la qualité des placements peut être garantie. Afin d'imiter les procédures actuelles au mieux, il faudrait en plus de la procédure du matching, considérer le déroulement de la demande de l'IC sélectionné-e :

- Afin d'imiter la procédure actuelle du matching, il faut, outre les critères saisis en majorité aujourd'hui, ajouter des critères supplémentaires dans les profils des IC. Il y a entre autres des critères que l'on peut catégoriser objectivement assez facilement comme les régions d'intervention, la formation initiale, l'expérience. Mais les critères comme la fiabilité, les *soft skills* ou la résistance au stress posent des défis, car ils sont considérés délicats eu égard à la protection des données, mais important pour la sélection de l'IC. A titre d'alternative, on pourrait créer une catégorie générale avec laquelle les SIR pourraient classer les IC selon un système de priorités. Ce classement des IC doit être transparent (également à l'égard des IC), mais il suffit que ce classement soit documenté en interne. Concernant la procédure du matching, il faudrait que les informations sur les clients soient ajustées aux profils des IC et à d'autres informations essentielles comme les tarifs, la durée des trajets, les rendez-vous existants, et pour ce faire, un algorithme est nécessaire. Il est techniquement difficile de générer un tel algorithme, raison pour laquelle il ne sera pas possible d'offrir des variantes adaptées à certaines SIR. Dans la mesure où aujourd'hui les SIR saisissent parmi leurs clients et les IC des critères différents, il sera par conséquent difficile de reproduire la pratique actuelle telle quelle.
- Le déroulement pour la confirmation d'un rendez-vous avec les IC sélectionnés peut être reproduite jusqu'à un degré élevé. Cela suppose que les clients ou la plate-forme sélectionnent plusieurs IC en ordre décroissant (excepté si les clients souhaitent travailler avec un-e IC en particulier, un autre déroulement est judicieux). La plate-forme génère et envoie un SMS à l'IC en première place et attend une confirmation ou un refus. Une fois le délai de réponse passé, la plate-forme génère et envoie un SMS à l'IC à la deuxième place, etc. (procédure correspondante dans le cas de demandes de rendez-vous urgentes ou

à court terme). Dans le cas d'une réponse positive, la plate-forme génère une confirmation de mandat au client, à l'IC et au SIR. Dans les cas où la plate-forme ne vise pas une confirmation de rendez-vous (par exemple tous les 5 IC contacté-e-s ont refusé), il existe la possibilité de transmettre la demande au SIR, en vue d'un traitement « traditionnel », où les clients sont priés de modifier les paramètres (par ex. la date, la région d'intervention de l'IC). Si l'on reproduit la pratique actuelle, rien ne change fondamentalement pour les IC, et un ajustement avec leur calendrier de rendez-vous n'est pas forcément nécessaire.

La pratique commune du placement suppose de la part de toutes les parties un sens élevé du compromis. La coopération des SIR pourrait être obtenue, une fois leurs doutes et peurs éliminés et si les SIR voient le rapport intéressant entre coûts et avantages. D'une part, il faut garantir une sécurité élevée des données et faire en sorte que les données soient utilisées de manière transparente. De plus, les SIR doivent être informés sur les coûts et le financement de la plate-forme ainsi que les coûts qu'ils doivent prévoir pour pouvoir installer des interfaces à leurs systèmes informatiques. Il faut à ce titre penser à long terme et les coûts de développements de la plate-forme doivent être considérés comme un investissement pour l'avenir. L'avantage pour les SIR consiste en première ligne à augmenter clairement l'efficacité du placement des IC et ainsi d'obtenir des ressources pour d'autres tâches de l'assurance qualité. De même, pour déterminer les critères de qualité qui au final dépendent de l'algorithme du matching, on peut considérer à un niveau global une contribution à l'exigence de qualité, puisqu'ainsi une pratique unifiée et la préférence d'IC mieux qualifié-e-s est promue de manière systématique. Il ne faut pas oublier, pour terminer, que les avantages sont du côté des client-e-s et des IC.

Annexe: Possibilités de contrôle pour garantir une qualité aussi haute que possible

Procédure de sélection et formation de nouveaux/nouvelles IC

- Gestion des ressources humaines pour un recrutement ciblé des nouveaux/nouvelles IC
- Procédure de recrutement professionnel (appel d'offre, entretien d'embauche, etc.)
- Exiger des attestations de niveau de langue
- Soutien (financier) pour des cours de langue /attestation de niveau de langue
- Cours d'introduction
- Coaching pendant les premières interventions
- Placer de manière ciblée les IC (situations standard)
- Période d'essai suivi d'un entretien pour faire le point

Accompagnement et développement des IC

- Développement personnel individuel
- Soutien (financier) pour des formations externes de base et continues (y compris les modules /certificat INTERPRET)
- Classe salariale selon qualification
- Formations continues internes, en complément des modules d'INTERPRET (en particulier la formation continue dans un domaine, y compris l'apprentissage du vocabulaire, formations continues liées à des client-e-s spécifiques)
- Personnes de contact, débriefing après des interventions difficiles, coaching individuel
- Instruments d'échange, intervision, supervision
- Relation personnelle avec les IC, promotion de l'identification

Placement des IC

- Déterminer les régions d'intervention qui demandent des exigences particulières
- Préférence des IC mieux qualifié-e-s pour les placements
- Saisir toutes les informations importantes concernant les clients.
- Saisir et actualiser les critères d'interprétariat importants pour les IC.
- Systèmes informatiques modernes pour une gestion efficace des mandats (système de commande est lié au système de la gestion des mandats, pas de saisie manuelle nécessaire)
- Système informatique moderne pour assister le matching et le placement.

Feedbacks des clients, gestion des plaintes

- Demander de manière ciblée les commentaires des clients pour les nouveaux/nouvelles IC
- Demander de manière ciblée les commentaires des clients par des questionnaires envoyés régulièrement, rechercher les échanges directs avec des clients et gros clients réguliers.
- Gestion professionnelle des plaintes, y compris interfaces avec les banque de données des IC.