

COME  
SPRICHST  
DU  
SUISSE?

CC  
S  
CO  
S  
SU

Newsletter « se comprendre » 2/18

# Coup d'accélérateur pour les interprètes

**Le centre fédéral pour requérants d'asile (CFA) de Boudry (NE) teste les procédures accélérées de traitement des demandes d'asile. Les interprètes de « se comprendre » sont de la partie.**

« Le CFA de Boudry a démarré la mise en place le 1<sup>er</sup> mars. Tout était à faire: places de travail, procédures de travail, recherche d'interprètes, etc. », explique Gilles Truchot attentif à tous les aspects de sa mission de responsable du Bureau Caritas au CFA. « Betriebsleiter », précise-t-il. A Boudry, les bâtiments du CFA côtoient le centre psychiatrique de Perreux. Le lieu est connu. La phase pilote de la mise en œuvre des nouvelles procédures durera jusqu'en 2019. Près de 250 personnes seront amenées à travailler au centre de Perreux. Le site aura la charge de traiter un quart des demandes d'asile déposées en Suisse.

## Une procédure accélérée

« Le peuple suisse a accepté la mise en place d'une procédure accélérée pour se prononcer sur les demandes d'asile des requérants arrivés en Suisse. Le centre de Boudry est là pour mettre en œuvre cette procédure accélérée. C'est le pendant romand du premier centre fédéral de procédure accélérée lancé en phase d'essai

à Zurich depuis 5 ans », explique Gilles Truchot. Une vingtaine de requérants arrivent par semaine essentiellement du centre d'enregistrement de Vallorbe. Leurs demandes d'asile sont étudiées en 140 jours maximum. « Nous avons beaucoup de cas dit Dublin », précise-t-il. Autrement dit, de requérants d'asile qui seront renvoyés dans le premier pays européen dans lequel ils ont été enregistrés. C'est la procédure. Nourris, logés dans le centre pendant l'examen de leurs demandes, chaque requérant bénéficie d'un suivi juridique personnalisé et d'un accompagnement.

## En entretien ou à la permanence

Mandaté par le SEM, Caritas Suisse s'occupe du suivi juridique et de l'interprétariat. « Nous avons collaboré dès le début avec le service « se comprendre » pour avoir accès à un réseau d'interprètes ». Plusieurs collaborateurs sur place peuvent pourtant intervenir directement avec les requérants d'asile en arabe ou turc, notamment. « Cela peut aider mais nous avons rapidement

réalisé que d'avoir la double casquette de juriste ou conseiller et d'interprète posait question. Avec « se comprendre », tous les interprètes sont formés spécifiquement à cette tâche », explique Gilles Truchot. Couvrir les différents besoins en langues n'a pas été un problème. A cet égard, le service « se comprendre » a d'ailleurs pu compter sur un partenariat avec le Service de la cohésion multiculturelle du canton de Neuchâtel pour constituer un réseau d'interprètes.

**« Nous avons collaboré dès le début avec le service « se comprendre » pour avoir accès à un réseau d'interprètes ».**

Les besoins en interprétariat du centre sont de deux types. « Nous réalisons des entretiens planifiés avec le requérant d'asile à heure fixe et nous tenons une permanence quotidienne durant laquelle les requérants d'asile peuvent venir avec une petite question, une lettre à comprendre, etc. » Le défi consiste alors à pouvoir se comprendre et répondre... dans l'instant.

## « On ne voit pas l'interprète »

« Sur la liste des entrées, nous voyons la langue parlée par les requérants d'asile. Nous planifions alors le premier entretien avec un interprète via la plateforme. Au moment de l'entretien, nous téléphonons à l'interprète via internet et, au moyen d'un haut-parleur bluetooth, nous communiquons avec lui. Je préfère quand même les entretiens où tout le monde partage le même espace au même moment, où on se regarde dans les yeux. Avec le haut-parleur, instinctivement, on le regarde. Et puis s'il faut écrire une info, l'interprète ne peut pas le faire. J'ai aussi l'impression

de devoir beaucoup plus structurer mes idées et comme on ne voit pas l'interprète et qu'il ne nous voit pas, les moments de « pause » pour réfléchir, par exemple, ne sont pas perçus comme lors d'un entretien en présence de toutes les personnes. Ce n'est pas la même chose. Cependant, bien que les interprètes ne soient pas physiquement présents, on voit que les requérants d'asile se détendent dès qu'ils entendent quelqu'un qui parle leur langue maternelle », témoigne Francesca Donato, conseillère depuis le 1<sup>er</sup> avril au CFA de Boudry.

### Une plateforme, un téléphone

« Grâce à la plateforme informatique, nous pouvons immédiatement faire appel à un interprète même lors de la permanence. Nous cliquons sur la fonction « demande immédiate » et de suite, nous avons un interprète en ligne », se réjouit Gilles Truchot conquis par la souplesse de l'outil. « En cas de souci, les

concepteurs de la plateforme sont extrêmement performants pour rétablir le contact avec un interprète dans la langue souhaitée en très peu de temps », ajoute-t-il. Ainsi,



tous les entretiens restent « planifiés » et réalisés par des interprètes professionnels. Mais, par téléphone uniquement. « L'accès au CFA est difficile en transports publics. Pour des questions d'organisation et de gain de temps de transport pour les interprètes, j'ai donc décidé de ne plus faire venir les interprètes sur place », explique le responsable. Comme en témoigne Francesca Donato – cf. encadré – la perte du contact visuel en entretien triadique n'est pas anodine. Pour l'heure, les facilités

d'organisation ont pris le dessus mais la question reste en réflexion avec « se comprendre ».

### Lourd à... entendre

« Il faut s'attendre à entendre des vécus violents. Tortures, enfermement politiques, disparition de proches, etc. Le contenu des entretiens peut être

lourd », souligne sans détour Gilles Truchot, conscient de la tâche des interprètes. Dans le cadre de la procédure, les interprètes peuvent également être amenés à devoir

signifier une expulsion ou un renvoi. Dès lors, la prise de distance apparaît essentielle lors des interventions au CFA et le fait de travailler par téléphone « peut faciliter cette prise de recul », estime le responsable. Pour l'heure, les interprètes appelés à intervenir pour le CFA suivent une formation sur les procédures accélérées et ont d'ores et déjà pu venir ce printemps à Boudry rencontrer les professionnels du centre.

Clotilde Buhler



## L'édito



**Liebe Leserin,  
lieber Leser,**

*Wie versprochen können wir Ihnen ab sofort auch ein paar Zeilen auf Deutsch bieten! Beständig darauf bedacht, allen Bedürfnissen immer besser gerecht zu werden, ist es uns ebenfalls wichtig, der Zweisprachigkeit Raum zu geben. Wir freuen uns darüber und hoffen, es gehe Ihnen genauso.*

*In dieser Ausgabe haben wir ferner das Vergnügen, Ihnen eines unserer neuen Projekte, das uns seit Anfang dieses Jahres beschäftigt, vorzustellen: die Eröffnung der Bundeszentren Boudry (NE) und Giffers (FR) im Rahmen des beschleunigten Asylverfahrens.*

*Da Caritas Schweiz den Auftrag für die Rechtsvertretung und -Beratung während der Pilotphase in beiden Zentren erhalten hat, ist « se comprendre » für den unentbehrlichen Teil des Dolmetschens in den Gesprächen mit der Asylsuchenden zuständig. Diese Einsätze verlaufen zurzeit in den meisten Fällen per Telefon und setzen eine spezielle Ausbildung voraus. Wir starteten deshalb im März mit dem neuen Ausbildungsmodul 4a « Dolmetschen in der Rechtsberatung im beschleunigten Asylverfahren », welches bereits von etwa dreissig Dolmetschenden besucht wurde.*

*Da die Einsätze im Bereich des beschleunigten Asylverfahrens in kürzester Frist organisiert werden mussten, konnten wir im Frühjahr auch unsere Partnerschaft mit der Vermittlungsplattform Bhaasha festigen. Nur noch ein bisschen Geduld, bald können wir allen unseren interessierten Kundinnen und Kunden diese innovative Informatik-Lösung anbieten.*

*Dieses Projekt hat es « se comprendre » zudem ermöglicht, sein Team von interkulturellen Dolmetschenden zu erweitern, insbesondere durch die Zusammenarbeit mit dem HEKS bei der Rekrutierung von zertifizierten Kandidaten sowie mit dem Service de la cohésion multiculturelle des Kantons Neuenburg für das Bundeszentrum Boudry. Wir danken beiden Organisationen für diese wertvolle Zusammenarbeit.*

*Monica Rosenberg*

Monica Rosenberg  
Leiterin Abteilung Freiburg

## 6 questions à un interprète

### Comment êtes-vous devenu interprète ?

**Jean Petiroi :** J'ai commencé quand je vivais en France à traduire pour des amis car là-bas, hormis dans quelques administrations, il n'y a pas d'interprète actif dans le domaine du social ou de la santé. Quand ma femme a été mutée en Suisse, j'ai quitté mon poste de responsable budget et prototype chez PSA Citroën. Ici, en recherche d'emploi, j'ai accompagné un ami chez le médecin et là, le médecin m'a parlé de « se comprendre ». C'est ainsi que j'ai découvert qu'il existait un service d'interprétariat professionnel. J'ai alors postulé.

### Que pensez-vous de l'interprétariat professionnel ?

Au début, je pensais qu'on était là pour traduire. Après avoir suivi les modules de formation en vue du certificat, j'ai compris ce qu'était vraiment le rôle de l'interprète et comment préparer mes interventions, ce que je ne faisais pas du tout avant. J'interviens beaucoup en milieu psychiatrique. Désormais, le médecin m'appelle avant l'entretien pour m'expliquer la terminologie et la situation. Je peux alors mieux me préparer. Les médecins apprécient car la communication est plus fluide et rapide

lors de l'entretien. Je pense qu'avec ce type de formation, on est plus crédible.

### Quelles sont les qualités nécessaires ?

Avoir un bon niveau linguistique et pas seulement un « je me débrouille » est indispensable. L'honnêteté me paraît aussi un élément essentiel : oser dire que l'on n'a pas compris un mot et en rechercher un autre avec le professionnel vaut mieux que de traduire sans bien comprendre ce que la personne veut dire.

### Avez-vous rencontré des difficultés en intervention ?

La difficulté est moins de transmettre les informations que, émotionnellement, « d'entendre » sans pouvoir aider les personnes. Il m'est également arrivé d'intervenir pendant des mois auprès d'une personne qui, finalement, n'avait raconté que des mensonges. C'est très décevant. Mais j'ai pu en parler en supervision et apprendre à me protéger. Et puis, tout le monde n'est pas comme ça.

### Quelles sont vos relations avec « se comprendre » ?

Cela se passe super bien ! Dès mon engagement, on m'a proposé de faire des for-



Jean Petiroi, interprète pour le tamoul

mations. Mon objectif aujourd'hui est d'aller jusqu'au brevet. On nous tient également au courant des possibilités d'interventions telles que l'interprétariat par téléphone, la médiation, etc. On se sent encouragé.

### Quels sont les aspects positifs du métier ?

L'interprétariat est un travail beaucoup plus varié que ce que je faisais avant. Le côté humain est plus développé. On voit dans le regard des gens que l'on est utile. L'aspect le plus positif, c'est l'entraide. Et l'intérêt de ce métier est de proposer des solutions pour pouvoir se comprendre.

## « Nous soutenons l'interprétariat professionnel »

### L'AJAM\* subventionnera le service « se comprendre » à hauteur de 10 000.- par année de 2018-2021.

« Il était illogique que le BI\*\* dont les prestations relèvent de la Loi sur les étrangers finance à lui seul l'interprétariat dans le canton du Jura. L'AJAM, qui relève de la Loi sur l'asile, travaille avec des interprètes au quotidien », explique d'emblée Gilles Froidevaux, directeur ad interim de l'AJAM. De plus, alors que les subventions du BI sont revues à la baisse, le forfait d'intégration pour les bénéficiaires de l'asile augmente pour les quatre ans à venir. « Un accord a rapidement été trouvé », ajoute le signataire de la nouvelle convention. A défaut, le partenariat avec le service « se comprendre » aurait été remis en question.

### Un excellent travail

« C'est le poste d'Isabelle Rouvroy, chargée de promotion à « se comprendre »

dans le Jura qui était sur la sellette. Or, elle fait un excellent travail de coordination et de promotion », relève Gilles Froidevaux. De fait, l'interprétariat professionnel a pris de l'ampleur dans le Jura. « A l'AJAM, travailler avec des interprètes non professionnels est une période révolue. Nous avons tiré les leçons de nos expériences ». L'Hôpital du Jura a également entériné le recours aux interprètes de « se comprendre » et créé un budget à cet effet.

### Un enjeu, une attente

« L'enjeu est important : l'interprète est un véritable partenaire dans nos actions. C'est grâce à son professionnalisme et sa sensibilité que nous pouvons comprendre les migrants. Il s'agit donc d'avoir un réseau d'interprètes efficace », précise Gille

Froidevaux. Toutefois, la mise en œuvre, dans le Jura, de la plateforme informatique pour faire appel aux interprètes est attendue avec impatience. « Cet outil nous faciliterait vraiment la tâche », insiste-t-il.

### Un retour sur investissement

« Un niveau de compréhension élevé diminue de beaucoup les problèmes. Avec l'interprétariat, le retour sur investissement est une évidence », souligne le directeur avant d'ajouter avec lucidité : « Quand on sait à quel point la migration est devenue un phénomène important pour chaque canton, je pense que nous devons changer notre relation aux migrants ». Une dynamique en marche combinant à la fois un accueil de qualité et une exigence accrue en matière d'acquisition de compétences linguistiques.

(\*) Association jurassienne d'accueil des migrants  
(\*\*) Bureau de l'intégration des étrangers et de la lutte contre le racisme

# Les mots pour guérir

C'est avec ce titre tiré d'un ouvrage de Gérard Bonnet, psychanalyste français, qu'il semble possible de mettre en exergue le rôle du travail psychiatrique et psychothérapeutique avec les personnes en situation de migration. En psychiatrie publique, les patients allophones sont fortement représentés dans nos cohortes.

## Un facteur de vulnérabilité

Les études scientifiques montrent que la migration lorsqu'elle est contrainte, représente très certainement un facteur de vulnérabilité de développement de troubles psychiques, ce d'autant plus si elle est accompagnée de traumatismes et de violences. Le traumatisme psychique, lui-même lorsqu'il est non verbalisé et encrypté, peut non seulement avoir des effets négatifs sur la santé mentale de la personne qui l'a subi, mais peut aussi sourdre chez les générations suivantes, qui se trouvent porteuses d'un traumatisme transgénérationnel non élaboré. Le trauma-

tisme psychique est alors un possible déclencheur de troubles psychiques chez les générations suivantes.

## Un pouvoir libérateur

Ainsi le psychiatre-psychothérapeute va-t-il essayer de comprendre ce qu'il se passe et pourquoi la personne se sent elle si mal. Sa fonction est de s'approcher au plus près du fonctionnement psychique de la personne atteinte dans sa santé mentale et de tenter de suivre le fil discursif de sa pensée. Au travers de ce processus psychothérapeutique, les échanges verbaux ont un pouvoir libérateur sur le psychisme, ils restaurent la capacité de penser sa situation, de penser son rapport au monde, son rapport aux autres. Le trouble psychique s'estompe ainsi progressivement devant le pouvoir désaliénant des mots et de la mise en sens du vécu.

## Des vecteurs de mots

Evidemment, il est essentiel de se comprendre entre patient et psychothérapeute.

Avec un patient allophone, si nous ne parlons pas sa langue, il nous faudra trouver un intermédiaire neutre qui puisse être le véhicule de l'échange verbal. A l'évidence, l'intimité du trauma rend difficile l'utilisation de membres de la famille ou de la communauté comme traducteur. C'est alors que nous nous tournons vers l'aide si précieuse des interprètes communautaires, spécifiquement formés à ce travail de traduction des affects et des émotions, véritables vecteurs des mots pour que ces derniers puissent exercer leur pouvoir de guérison.



**Dr Isabelle Gothuey, Médecin-Directrice, Secteur de Psychiatrie et Psychothérapie de l'adulte, Réseau Fribourgeois de Santé Mentale**

## Le kiosque de l'interprétariat

### ■ Formation intensive

Soucieuse de répondre à la pénurie constatée dans toute la Suisse, l'EPER a décidé d'organiser de décembre 2018 à mars 2019 une formation intensive d'interprètes communautaires à Lausanne. Cette formation sur trois mois vise à mener les personnes parlant des langues d'interprétariat très demandées à l'obtention du certificat INTERPRET en interprétariat communautaire.

[www.eper.ch](http://www.eper.ch)

### ■ Nouveau directeur à l'AJAM

Pierluigi Fedele a été nommé au poste de directeur de l'AJAM, l'Association jurassienne d'accueil des migrants. Il succède depuis le 1<sup>er</sup> août 2018 à Francis Charmillot. Le Gouvernement jurassien a confirmé la proposition du comité de l'AJAM. Par cette nomination d'un candidat externe, le comité a souhaité « insuffler une nouvelle dynamique » à l'AJAM, selon les termes du communiqué publié. Pierluigi Fedele est actuellement secrétaire régional du syndicat Unia. Il est également connu pour son engagement politique au Conseil de ville de Delémont.

[www.rfj.ch](http://www.rfj.ch) – 27.6.2018

### ■ Auch auf Arabisch, Farsi und Tigrinisch

Die Broschüre « Der Kanton Freiburg heisst Sie willkommen » ist nunmehr auch auf Arabisch, Farsi und Tigrinisch verfügbar. Zu Beginn wurde sie von der Fachstelle für Integration der MigrantInnen und Rassismusprävention (IMR) nur auf Deutsch und Französisch herausgegeben. Ab 2011 gab es sie auch auf Englisch, Portugiesisch, Albanisch und Türkisch und ab 2014 zudem auf Spanisch. Damit sind die Muttersprachen von rund zwei Drittel der ausländischen EinwohnerInnen des Kantons abgedeckt.

[www.fr.ch](http://www.fr.ch)

### ■ Efficacité accrue

La rubrique « Interprétariat communautaire » du site [www.kip-pic.ch](http://www.kip-pic.ch) explicite les avantages de l'interprétariat sur la base de treize études de cas. Les exemples étudiés montrent que de nombreux arguments, techniques comme économiques, plaident en faveur d'un recours ciblé et adéquat aux services d'interprètes communautaires. Les professionnels relèvent que le concours d'un interprète communautaire se traduit généralement par une plus grande efficacité de leur travail de conseil.

[www.kip-pic.ch](http://www.kip-pic.ch)

### ■ Déception pour Multimondo

A Bienne, Multimondo, le centre de compétences pour l'intégration des étrangers de la région Bienne, Seeland et Jura bernois terminera son mandat d'Antenne d'intégration à la fin 2018. La Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne (SAP) confiera cette tâche la Ville de Bienne dès 2019. Malgré sa déception, Multimondo entend poursuivre son soutien aux migrants par ses cours de langue, sa bibliothèque interculturelle et son domaine Forum Together lancé en 2017.

[www.multimondo.ch](http://www.multimondo.ch)

## Contact/Impressum

### Newsletter octobre 2018

« se comprendre »  
Service d'interprétariat communautaire  
Caritas Suisse, Département Fribourg  
Boulevard de Pérolles 55, 1705 Fribourg

### Pour demander un/e interprète :

026 425 81 30  
ou [secomprendre@caritas.ch](mailto:secomprendre@caritas.ch)  
ou [www.secomprendre.ch](http://www.secomprendre.ch)

Rédaction : Clotilde Buhler, Barbara Quedraogo  
Photos : Clotilde Buhler  
Graphisme/Impression : Caritas Suisse, Lucerne