

Newsletter « se comprendre » 2/17

2017: Intervenir vite et bien

Le service « se comprendre » teste avec ses clients une interface informatique pour faciliter l'accès à un interprète.

« Il y a 5 ans, nous pouvions confirmer une demande d'intervention près d'un mois à l'avance. Aujourd'hui, au mieux, nous la confirmons deux jours avant », explique sans détour Barbara Ouedraogo, responsable du service « se comprendre ». Face à l'afflux des demandes – 72 % en 2016 – la charge de travail pour l'organisation et la confirmation des interventions d'interprétariat ne cesse de croître. « Il nous fallait réagir car la rapidité d'accès à un interprète est une des demandes prioritaires de nos clients », ajoute la responsable du service.

Oser la plateforme en ligne

Interface spécifique mettant en lien direct le client avec l'interprète, ce type de plateforme permet précisément de gagner en rapidité. Après avoir choisi une langue, un lieu et une plage horaire, le client voit quels sont les interprètes disponibles. Ces derniers, grâce à une application sur leur smartphone, reçoivent la demande dans l'instant. « La confirmation de la demande est alors quasi immédiate », constate Barbara Ouedraogo.

Actuellement, plusieurs plateformes de ce type émergent sur le marché. « Nous avons choisi d'en tester une avec deux de nos clients: le service aide sociale de Caritas Suisse et le service gynécologique de l'Hôpital fribourgeois (HFR) afin d'avancer pas à pas dans nos réflexions », explique-t-elle. Mise en place et réglages techniques avec les ingénieurs, formation avec les interprètes et les clients, rien n'est laissé au hasard. « Nous sommes actuellement en phase-pilote. Chaque client sera consulté et, en cas d'intérêt, accompagné étape par étape pour en devenir utilisateur. Il ne s'agit en aucun cas d'imposer un nouveau système à nos clients », insiste-t-elle. La possibilité de faire appel à un interprète par mail ou téléphone au service « se comprendre » reste, en effet, d'actualité.

Plus d'avantages que de craintes

Mélanie Meister, assistante sociale à Caritas Suisse, teste ce nouvel outil depuis début 2016. « Il est pratique de pouvoir gérer nous-mêmes nos interventions sans devoir passer par le service « se comprendre » qui doit

chercher un interprète disponible puis nous le confirmer. C'est un gain de temps certain. » Avec une plateforme facile à utiliser, la crainte de perdre le contact « humain » avec le service d'interprétariat a rapidement été dépassée par l'assistante sociale. « Quand on voit que quelqu'un du service technique vous répond rapidement en cas de petit souci, on sent que c'est un outil fiable ».

Au HFR, les premiers retours sont également positifs, selon Barbara Ouedraogo. « L'équipe du service de gynécologie apprécie tout particulièrement le fait de pouvoir consulter toutes les demandes – envoyées, en cours, confirmées – sur une seule interface. L'information circule mieux qu'avec des mails ». De plus, la fonction « suivi » de la plateforme, permettant de reprendre, lors d'une nouvelle demande, toutes les données d'un patient déjà enregistré est très utilisée.

Pas de rabais sur la qualité

« Le fait de s'orienter vers une nouvelle technologie ne nous fait pas pour autant renoncer à notre engagement en terme de qualité selon les recommandations d'INTERPRET¹ », précise Barbara Oue-

¹ Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle

draogo. Comme le souligne Michael Müller, secrétaire général d'INTERPRET, «une plateforme est un outil: elle ne garantit pas de la qualité de la prestation d'interprétariat». La qualification des interprètes proposés sur une plateforme reste donc un enjeu majeur pour lequel l'association faîtière d'interprétariat reste vigilante d'autant qu'elle oeuvre et investit depuis plus de 25 ans dans cette démarche. «L'objectif-qualité est que les services proposent 75 % d'interprètes qualifiés à leur clients», rappelle le secrétaire général. Pour le service «se comprendre», la décharge d'une tâche administrative est justement propice à davantage de qualité. «L'utilisation de la plateforme nous permettrait de libérer du temps pour développer

Vivre de l'interprétariat

«Mon souhait est que 250–500 interprètes puissent vivre de l'interprétariat dans les années à venir», explique Michael Müller, secrétaire général d'INTERPRET. Actuellement, près de 2500 interprètes exercent dans toute la Suisse en parallèle, souvent, à une activité principale. Un millier d'entre eux sont certifiés. Dans l'optique de promouvoir une professionnalisation accrue d'un pool d'interprètes pour les langues les plus demandées, l'aspect technique peut jouer un rôle selon le secrétaire général. «Une plateforme commune peut permettre de favoriser cette dynamique car elle ouvre des portes pour trouver de nouveaux clients et offrir de plus en plus d'heures aux interprètes.»



des formations et les relations avec nos partenaires», explique la responsable.

Du local au «national» ?

Pouvoir proposer un accès plus rapide aux interprètes avec moins de travail administratif est un souhait de tous les services d'interprétariat de Suisse. Dès lors, l'idée d'une plateforme commune a germé et INTERPRET en a rédigé un concept. «Sans aucune intention de l'imposer, notre vision est celle d'une plateforme «en arrière-plan». Les services régionaux resteraient les «maîtres à bord» auprès de leurs interprètes – recrutement, suivi, formation – comme auprès de leurs clients même si les «commandes» passaient par cette interface», précise Michael Müller.

Des critères communs d'accès à la plateforme (certificat, brevet, etc.) garantiraient cependant une qualité accrue des prestations d'interprétariat. Par ailleurs, la mutualisation de l'investissement réduirait le coût par service et les bénéficiaires pourraient se répercuter sur le prix de la prestation d'interprétariat. «En ce sens, nous pensons qu'une plateforme commune serait un bon outil pour être compétitif tant au niveau du coût que de la qualité de la prestation d'interprétariat», estime Michael Müller. Pour l'heure, les discussions «en bilatéral» se poursuivent incluant l'éventualité d'intégrer les interfaces actuellement utilisées à ce projet collectif.

Clotilde Buhler

L'édito



Chère lectrice Cher lecteur

Avec plus de 70 % d'augmentation des heures d'interprétariat effectuées par «se comprendre» de 2016 à 2017, autant

dire que répondre à toutes les demandes et confirmer, dans les temps, la venue d'un interprète relève du défi quotidien. Par ailleurs, l'interprétariat communautaire semble attirer des convoitises de toutes parts. Sur le terrain des tarifs et de l'accès à la prestation notamment (cf. article p.1–2), certaines offres apparaissent clairement concurrentielles grâce à des plateformes informatiques qui permettent d'obtenir une réponse très rapidement de la part de l'interprète. Cependant, ce dernier

n'est pas forcément qualifié ou relié à un service d'interprétariat répondant aux critères de qualité de l'association faîtière INTERPRET.

Deux aspects sont donc devenus essentiels pour notre service et vont orienter nos actions dans un futur proche: répondre plus rapidement aux demandes d'interventions de plus en plus nombreuses et résister à la concurrence en maintenant une offre d'interprétariat de qualité conforme aux besoins et aux attentes des utilisateurs.

Dans cette édition, il est donc question de vous présenter nos réflexions et la démarche entreprise par «se comprendre» depuis plusieurs mois pour faire face à ce nouveau contexte complexe. Car, si défi il y a, le service «se comprendre» souhaite rassurer les interprètes et les utilisateurs face aux changements en cours. Il n'est, en effet, pas question pour nous de transiger sur la qualité de la

prestation d'interprétariat mais, au contraire, de rendre cette prestation encore plus accessible tout en restant garants de la qualification des interprètes et des compétences exigées par une telle profession. Ainsi, au-delà d'éventuels recours à de nouvelles technologies, il nous paraît indispensable de conserver le lien direct entre le service «se comprendre», les interprètes et les utilisateurs, dialogue essentiel dans le processus d'intégration des personnes issues de l'immigration.

Barbara Ouedraogo
Responsable Service d'interprétariat

6 questions à un interprète

Comment êtes-vous devenu interprète pour « se comprendre » dans le Jura ?

Akam KHDIR, interprète : Pendant près d'un an, j'ai accompagné bénévolement des compatriotes lors d'entretiens avec la police, à l'hôpital ou au service social à côté de mon travail de conseiller financier. Un jour, un assistant social de l'AJAM (Association jurassienne d'accueil des migrants) m'a parlé de « se comprendre ». J'ai alors pris contact.

Qu'est-ce que cet engagement a changé pour vous ?

Quand vous êtes interprète « officiel », il y a plus de reconnaissance et de confiance. Avant, l'entretien durait 20' et les professionnels parlaient souvent avec un vocabulaire simplifié. Depuis que je suis annoncé comme « interprète », ils parlent librement et sont parfaitement à l'aise. Par ailleurs, aujourd'hui, j'ai l'opportunité d'améliorer mon niveau de qualification dans ce domaine. Mon objectif est d'obtenir le brevet le plus vite possible.

Avez-vous rencontré des difficultés lors de vos interventions ?

Dans l'interprétariat, les émotions et le contact humain jouent un rôle important.

Au début, ce que j'entendais me touchait beaucoup. Petit à petit, j'ai compris que la meilleure aide que je pouvais apporter est de bien faire mon travail d'interprète plutôt que de « pleurer » avec la personne.

Votre âge, 24 ans, est-il un obstacle pour pratiquer l'interprétariat ?

Mon âge étonne parfois. Mais, au début de l'entretien, j'explique toujours mon rôle, j'apporte quelques éléments culturels et, très vite, la confiance s'installe des deux côtés.

Comment voyez-vous votre rôle d'interprète ?

L'interprète doit être à même de comprendre les deux parties. De plus, il a à traduire des mots mais doit également faire passer les émotions. Chez le psychiatre, par exemple, il est indispensable d'éviter toute « synthèse ». Chaque mot, ressenti, compte.

D'où vous vient cette motivation pour l'interprétariat ?

Pour moi, les langues sont une « clé » pour comprendre la culture, la mentalité des gens et la politique d'un pays. De plus, je reçois beaucoup de reconnaissance lors de mes interventions. Aujourd'hui, si j'avais



Akam KHDIR, interprète pour le turc et 4 dialectes de kurde.

le choix entre la finance ou l'interprétariat à 100 %, je choisirais l'interprétariat. Par ailleurs, venu d'Irak, j'ai été très bien accueilli en Suisse. Mon expérience me donne envie de montrer que ce que tu apprends ici te permet d'aller encore plus loin et que c'est possible d'accepter une deuxième culture sans renoncer à la première. C'est pour cela que j'aime ce métier.

Les interprètes au coeur du projet

Des interprètes du service « se comprendre » ont participé au projet « Migration et 3^{ème} âge » de la Commission cantonale pour l'intégration des migrant-e-s et la prévention du racisme (CMR).

« L'image des migrants qui retournent au pays à l'heure de la retraite ne correspond plus à la réalité », explique Carine Maradan, collaboratrice au Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (IMR). Depuis 2014, la CMR planche sur cette thématique. Un état des lieux des besoins des institutions et des migrants en la matière dans le canton de Fribourg a été finalisé au printemps 2017.

Une méthode approuvée

« Nous sommes allés avec les interprètes dans les institutions telles que ProSenectute, les soins à domicile ou des EMS afin d'échanger sur les attentes et com-

pétences de chacun ». Une quinzaine d'interprètes ont pu bénéficier de ces rencontres avec les professionnels dans le cadre de leur formation continue. « Les interprètes disposent ainsi de précieuses connaissances de la thématique lorsqu'ils sont appelés en intervention », explique Carine Maradan. En retour, les professionnels des institutions ont pris conscience de l'existence et du rôle des interprètes communautaires. « Les échanges ont été très riches, les questions nombreuses, les workshop ont permis de tester un entretien avec un interprète : cette méthode est très positive pour comprendre les attentes et besoins réciproques.

Vers des « personnes-relais » ?

Plus large, le projet « Migration et 3^{ème} âge » a permis de former une douzaine de personnes-relais et d'organiser des séances d'informations dans huit communautés différentes. « Nous souhaitons une sensibilisation durable. Informer et être à l'écoute des communautés et des institutions reste un enjeu majeur », explique Carine Maradan, à la recherche de nouvelles personnes-relais pour maintenir le lien. Dans cette optique, l'idée de faire appel aux interprètes pour jouer ce rôle fait son chemin. « Bien évidemment, les questions sont encore nombreuses mais c'est une piste à explorer », estime Carine Maradan. D'autant que le PIC 2018-2021 inscrit, plus largement, l'interprétariat en terme de « médiation interculturelle ». (cbu)

Oser l'ouverture à l'Autre

Il y a précisément un an, l'opportunité m'a été donnée de reprendre la direction du Département Fribourg de Caritas Suisse auquel est rattaché le service « se comprendre ». C'est donc avec grand plaisir que j'ai accepté l'invitation de me présenter à vous dans ces lignes.

Un parcours atypique

Avec un bac classique dans mes bagages mais surtout une grande soif de découvrir d'autres langues et cultures, j'ai quitté ma Thurgovie natale à l'âge de vingt ans. Après un an passé en Italie, des études de musicologie et de langues m'ont amenée à Fribourg. Cette formation m'a notamment permis de comprendre à quel point la culture d'un peuple, sa langue et son langage musical sont étroitement liés et s'influencent mutuellement. Cédant ensuite à une envie de longue date, j'ai suivi l'école hôtelière de Genève pour pratiquer cette profession pendant une vingtaine d'années à Genève puis Fribourg. Des études postgrades en

management et le souhait de me réorienter vers une organisation humanitaire m'ont finalement menée jusqu'à Caritas Suisse à Fribourg. A l'évidence, les langues et le plaisir de la rencontre représentent un fil rouge dans mon parcours quelque peu atypique. Et, Fribourgeoise d'adoption depuis 22 ans, mariée à un Italien et mère de deux enfants, j'apprécie toujours autant l'ouverture d'esprit des « gens d'ici » que j'attribue volontiers au bilinguisme vécu au quotidien.

Ecoute et respect

Je retrouve dans le travail des interprètes de « se comprendre » cette disponibilité envers l'Autre, la volonté de l'écouter et de l'accepter tel qu'il est. C'est une ancienne vérité, applicable à tous les domaines : celui qui trouve de l'écoute et ainsi du respect, sera aussi plus disponible à en donner. Les interprètes jettent des ponts vers 40 différentes langues. Ils aident les migrants à trouver un chemin vers notre société en donnant un signal fort : ils ont

eux-mêmes réussi à intégrer la nouvelle culture en faisant valoir la leur.

A la perspective du programme de relocalisation II de la Confédération et de la mise en œuvre de la procédure d'asile accélérée, la médiation interculturelle gagnera en importance. Le service « se comprendre » est prêt à relever le défi en renforçant et en formalisant d'ores et déjà les compétences des interprètes au moyen du nouveau module de formation « Accompagner des personnes dans le processus d'intégration ». Je me réjouis de suivre et de soutenir ce développement dans ma nouvelle fonction.



Monica Rosenberg
Responsable du
Département Fribourg
Caritas Suisse

Le kiosque de l'interprétariat

■ Journées du plurilinguisme

« La médiation dans le dédale des langues », tel est le titre du prochain colloque organisé par l'Association pour la promotion de l'enseignement plurilingue en Suisse (APEPS) les **17 et 18 novembre** à Fribourg. Le vendredi après-midi est animé en collaboration avec le Bureau de l'intégration du canton de Fribourg (IMR) mettant en évidence le lien entre enseignement et social. Renseignements et inscriptions sur le site ci-dessous.

www.plurilingua.ch

Une chaise au Comité

Depuis l'Assemblée générale du **16 mai 2017**, Barbara Ouedraogo, responsable du service d'interprétariat « se comprendre » a été élue au Comité d'INTERPRET, l'association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle. Elle est la seconde « romande » faisant partie du Comité d'INTERPRET actuellement composé de neuf membres. Une nouvelle présidente du Comité a également été élue en la personne de Claudia Friedl, conseillère nationale socialiste du canton de St-Gall.

■ En réseau contre le racisme

La prochaine édition de la semaine contre le racisme se déroulera les **16, 17 et 20 mars 2018** dans toute la Suisse. Une occasion de rappeler l'existence du service « se respecter » de Caritas Suisse – Département Fribourg. Accessible à tout le monde, ce service propose notamment des consultations juridiques et des formations sur les thèmes de l'identité, de la communication interculturelle ou des mécanismes de discrimination. Le service « se respecter » fait partie du réseau de centres de conseil pour les victimes du racisme qui compte 26 centres de conseil en Suisse.

www.serespecter.ch

■ Module 6 : sous toit !

Le module 6 « Accompagner des personnes dans le processus d'intégration » destiné aux interprètes fait partie intégrante des modules reconnus en vue du brevet fédéral d'interprétariat. Il se déroulera en **mars 2018** dans les locaux de Caritas Suisse à Fribourg. Conçu par le service « se comprendre » en collaboration avec l'Association « Nous Autres » créée par Jean-Claude Métraux, il a reçu l'aval d'INTERPRET. Ce module fait partie du domaine de compétences « Médiation interculturelle » et traite de situations nécessitant ce type d'intervention.

www.secomprendre.ch

■ Libre lecture

Le réseau des bibliothèques interculturelles de Suisse présente sur son site en lecture libre plusieurs travaux de bachelor ou master sur le thème du travail bibliothécaire interculturel en Suisse. Ainsi, « L'accueil des réfugiés et des requérants d'asile en bibliothèque de lecture publique » est le fruit des recherches de Massimiliano Menillo ayant suivi la Haute Ecole de Gestion de Genève (HEG-GE).

www.interbiblio.ch

Contact/Impressum

Newsletter octobre 2017

« se comprendre »
Service d'interprétariat communautaire
Caritas Suisse, Département Fribourg
Boulevard de Pérolles 55, CP 11, 1705 Fribourg

Pour demander un/e interprète :

026 425 81 30
ou secomprendre@caritas.ch
ou www.secomprendre.ch

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