CARITAS Schweiz Suisse Svizzera Svizra

se comprendre
Service d'interprétariat communautaire

Newsletter « se comprendre » 2/25

Quatre parrain-marraines engagés

Le marrainage se développe dans le Jura, le Jura bernois et le canton de Fribourg.

« Je n'ai pas hésité une seconde à candidater comme marraine car c'est une initiative très positive pour les interprètes », témoigne d'emblée Thu Ha Schneider, interprète pour le Vietnamien en français et en allemand, installée dans le Jura bernois. Recrutée, l'interprète fait désormais partie de la nouvelle équipe de parrain-marraines formée ce printemps, aux côtés de Loubna Frossard, domiciliée dans le canton du Jura, Dawit Yohannes, actif dans le canton de Fribourg et Agnieska Rey – cf. photo de gauche à droite. « Nous avons souhaité étendre aux trois régions le parrainage déjà pratiqué à Fribourg depuis 2016 », explique Eisser Sleiman Cagin, chargée de formation à « se comprendre ». Les parrain-marraines retenus ont plus de 5 ans d'expérience d'interprétariat et sont au bénéfice, a minima, du certificat INTERPRET.

Dès les débuts

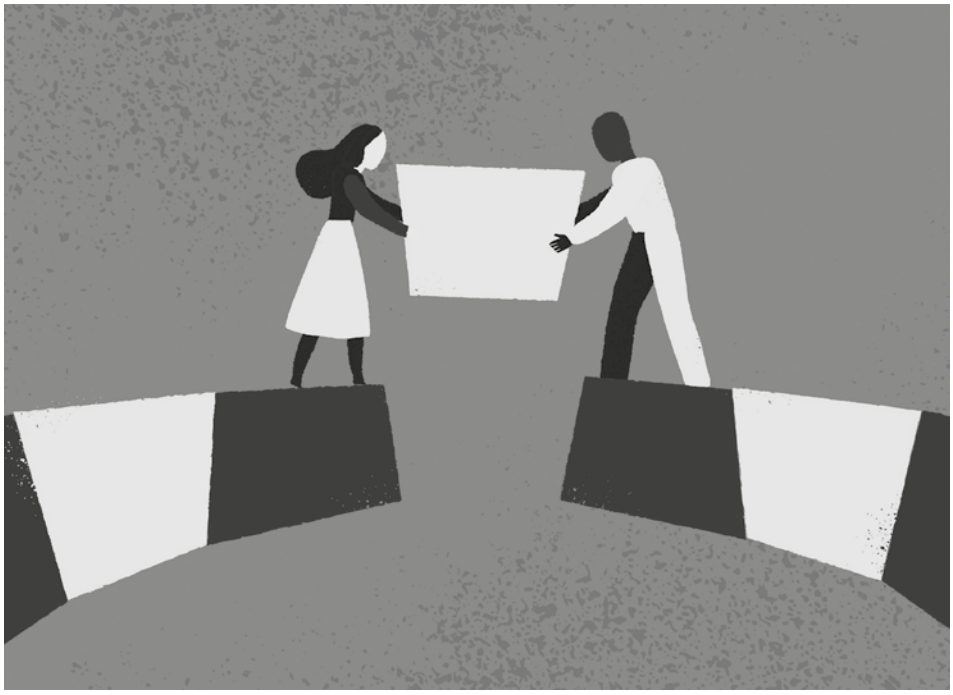
Point fort du marrainage, celui-ci commence dès l'engagement du nouvel interprète. « Il faut souvent patienter plusieurs mois avant de pouvoir suivre la formation de base d'interprète. Là, les interprètes sont accompagnés dès leurs débuts », explique Eisser Sleiman Cagin qui a conçu l'ensemble du concept de marrainage proposé par « se comprendre ». Analyse d'entretien, grille d'observation, auto-évaluation, feed-back, demande d'autorisation, supports pédagogiques, rien n'a été laissé au hasard. « La marraine va assister à une intervention de l'interprète, puis l'interprète et la marraine vont compléter une grille d'évaluation séparément avant de se retrouver pour échanger sur la prestation d'interprétariat », précise-t-elle.

Le début des parrains-marraines. Pas un ne l'a oublié. Loubna Frossard, marraine dans le Jura, garde un souvenir très précis de sa première intervention du 10 janvier 2014. « Appelée pour intervenir chez une psychiatre, le patient refuse ma présence. Je n'ai pas su comment réagir, comment le rassurer sur mon rôle d'interprète. Après 15 minutes de discussions, je suis partie. L'intervention n'a pas eu lieu. Cela m'a beaucoup marquée », raconte-t-elle avant d'ajouter : « Le marrainage est une chance pour les nouveaux interprètes car ils ne sont pas livrés à eux-mêmes comme nous avons pu l'être par le passé ». Autant d'expériences utilisées lors de la formation donnée aux parrain-marraines.

Nouveau rôle

« Je m'appuie beaucoup sur l'expérience et les situations vécues concrètement », explique Eisser Sleiman Cagin. Hormis le rappel des fondamentaux du métier d'interprète, cette formation spécifique permet d'apprendre à se positionner en tant que parrain-marraine. « Nous avons reçu des outils tels que des techniques d'écoute active, de communication bienveillante et de feedback constructif. En tant qu'interprète, on n'a pas ces outils pédagogiques », explique Thu Ha Schneider. Les parrain-marraines ont également dû fournir, par écrit, une autoréflexion sur leur nouveau rôle. « Lors de l'intervention de l'interprète, la marraine adopte une position d'observatrice, sans interagir ni intervenir », précise Loubna Frossard. De nouvelles compétences acquises en vue de la transmission d'un savoir-faire.

auf Deutsch lesen



Bienveillance et non-jugement

« J'insiste aussi sur la bienveillance et le droit à l'erreur », relève Eisser Sleiman Cagin. A cet égard, le feed-back requiert tout particulièrement du doigté. « Il est très important de ne pas rabaisser la personne mais de lui donner l'opportunité de réfléchir sans se sentir jugée. La confiance et le langage indirect sont essentiels », explique Loubna Frossard. Ecoute, reformulation et soutien sont de mise. « Sans cette confiance, il devient difficile de transmettre le savoir-faire, et l'interprète sera moins enclin à recevoir le feedback », estime Thu Ha Schneider.

Un soutien bénéfique

Hasan Calpucu, interprète engagé en 2024 a bénéficié du marrainage à Fribourg. « Avoir une personne qui prenne le temps pour vous permettre de vous améliorer est précieux. Je me suis senti soutenu. Être observé est un peu stressant mais le marrainage permet justement d'évaluer notre travail en intervention. Nous sommes habituellement seuls avec le client et le bénéficiaire ». Le marrainage a par ailleurs permis à l'interprète de faire le lien entre la théorie et la pratique. « Lors de mon intervention, il y avait beaucoup de données budgétaires. Grâce au marrainage, j'ai compris quand et comment je pouvais intégrer la prise de note, outil connu en théorie, à ma pratique », explique-t-il. Exhaustivité de la traduction, positionnement et mémorisation des informations ont été ses points positifs, relevés lors du feed-back. « La démarche est très bénéfique et le but est d'améliorer la qualité de la prestation, pas du tout de contrôler ou juger l'interprète ».

Qualité renforcée

Au cœur de la démarche, l'enjeu qualité reste en effet présent. « Les interprètes ont une responsabilité dans la qualité des prestations et le marrainage contribue à renforcer le professionnalisme », relève Thu Ha Schneider. Par ailleurs, le marrainage est aussi l'occasion d'encourager les interprètes dans leur parcours de formation. « Pour ma part, mes formations sont encore et toujours des ressources dans lesquelles je puise lors de mes interventions. Je pense que le professionnalisme réside précisément dans cette autoanalyse permanente », conclut Loubna Frossard. (cb)

En un mot … ou presque

Et si le marrainage se résumait en un mot ? Ils ont tenté l'exercice.

« C'est comme un petit **sac à dos** que l'interprète prend avec lui en intervention et dans lequel il peut puiser en cas de doute », dixit Loubna Frossard.

« Comme un **tournesol,** la marraine est tournée vers la lumière et rayonne de bienveillance et d'inspiration », décrit Thu Ha Schneider qui souhaite transmettre cet état d'esprit aux interprètes.

« Je dirais **coach sportif** car c'est une personne qui nous conseille et nous pousse à nous améliorer », estime Hasan Calpucu.

L'édito

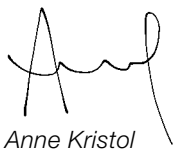
Chères lectrices, Chers lecteurs,

Ils sont souvent discrets, parfois invisibles, mais toujours essentiels. Les interprètes communautaires facilitent chaque jour la communication entre institutions et personnes ne maîtrisant pas la langue officielle. Dans les hôpitaux, les écoles, les tribunaux, ils traduisent bien plus que des mots : ils transmettent des droits, des émotions, des décisions qui engagent des vies.

Il est donc vital que les nouveaux venus ne soient pas seuls face à la complexité et à la charge émotionnelle du métier. C'est dans ce contexte que « se comprendre » lance un projet de parrainage-marrainage. L'idée : créer un lien entre interprètes expérimentés et nouveaux venus, transmettre les bonnes pratiques du terrain, et soutenir ceux qui démarrent dans cette profession à forte responsabilité. Un accompagnement précieux, qui mise sur l'échange d'expérience et la consolidation des savoir-faire. Ce projet est également une valorisation des compétences de nos interprètes les plus qualifiés et expérimentés.

Autre avancée : le déploiement de formations continues, à l'exemple de celle ciblée sur l'état civil. Mariages, naissances, décès… Autant de moments-clés où l'interprète joue un rôle discret mais fondamental. Ces formations permettent aux interprètes d'acquérir des repères juridiques, terminologiques et éthiques pour mieux répondre aux exigences de ces situations souvent sensibles.

À travers ces deux initiatives, c'est tout notre service qui poursuit son travail d'ancrage de la profession d'interprète. Car garantir un interprétariat de qualité, c'est aussi garantir l'accès aux droits, l'égalité de traitement et la dignité des personnes. Un enjeu citoyen, à ne pas reléguer dans les marges.



Anne Kristol
Responsable Service d'interprétariat

6 questions à un interprète

Ibrahim Demircan, interprète pour le kurde et le turc

Depuis quand êtes-vous interprète ?
J'ai commencé à travailler pour « se comprendre » à fin 2018. Je travaille actuellement uniquement comme interprète et le fait de pouvoir intervenir avec l'allemand et le français, me donne davantage de possibilités d'interventions.

Comment en êtes-vous arrivé à l'interprétariat ?
Ma langue maternelle est le kurde, mais J'ai grandi dans un village arabophone, où j'appris un dialecte arabe et le turc ainsi que des connaissances de base en anglais à l'école. Arrivé en Suisse, à Zoug, j'ai commencé à apprendre l'allemand puis, le français, à Fribourg. Malgré des études en physique pendant quatre ans en Turquie, je suis intéressé par les langues depuis longtemps.

Avez-vous suivi des formations dans l'interprétariat ?
Dès mon engagement, j'ai suivi le module 4 sur la procédure accélérée car il y avait une vague de demandeurs d'asile. Ensuite, j'ai suivi les modules (I et II) et passé les examens pour le kurde et turc pour être interprète communautaire et celui sur le mandat d'accompagnement. Pour moi, il serait plus facile de suivre les formations en allemand. C'est la raison pour laquelle, je n'ai pas été jusqu'au brevet.

auf Deutsch lesen

Quelles qualités sont nécessaire pour être interprète ?
Je pense qu'il faut aimer le domaine social car on est toujours avec des gens. Être curieux me semble également important. Pour ma part, dès que j'entends un nouveau mot, je vais chercher la meilleure traduction possible dans l'autre langue. C'est devenu un réflexe. Enfin, je pense qu'il faut savoir faire preuve de patience pour faire face aux moments d'attente, aux tensions ou à la nécessité de répéter.

Qu'en est-il de la charge émotionnelle ?
A mes yeux, annoncer une mauvaise nouvelle, comme un décès, est le plus difficile. Avec le temps, « malheureusement », on s'habitue à tout ce qu'on entend. J'ai aussi appris à prendre de la distance.

Quelles sont vos motivations ?
Chaque jour, il y a de la nouveauté tant au niveau des lieux que des sujets. De plus, j'apprécie énormément de découvrir toutes les nuances des langues. Cette diversité du métier me plaît beaucoup, sans compter la satisfaction de pouvoir aider des personnes qui ont vécu la même expérience que moi. (cb)

Wiederaufnahme der Weiterbildungen

Dolmetschende treffen Zivilstandsbeamtinnen und -beamte des Kantons Freiburg.

«Im Februar 2025 haben wir bei unseren Dolmetschenden eine Umfrage zu ihren Weiterbildungsinteressen durchgeführt. Aufgrund der Ergebnisse wurden für dieses Jahr vier halbtägige Schulungen organisiert», erklärt Eisser Sleiman Cagin, die bei «Verständigung für alle» für die Weiterbildung zuständig ist.

Im Mai stiess die Weiterbildung zum Dolmetschen bei den Gerichtsbehörden auf grosses Interesse. Im August trafen sich die Dolmetschenden mit Fachpersonen der Maison de santé communautaire in Delsberg. Im September wird das Thema sekundäre Traumatisierung behandelt und im November steht ein Treffen mit dem Freiburger Zivilstandswesen auf dem Programm.

lire en français

Treffen mit dem Zivilstandsamt
«Durchschnittlich arbeiten wir zwei Stunden pro Woche mit Dolmetschenden», schätzt Philippe Tissot, der Vorsteher des Zivilstandsamts des Kantons Freiburg. Angehörige würden nie für die Übersetzung eingesetzt. «Die in Art. 89 Abs. 3 sowie Art. 3 Abs. 2–3 und 6 ZStV* verlangte Unparteilichkeit der dolmetschenden Person wäre in diesem Fall automatisch in Frage gestellt». Das Treffen mit dem Freiburger Zivilstandsamt im November wird Gelegenheit bieten, die Erwartungen an die Zusammenarbeit zu klären. «Unparteiisch zu sein und die Aussagen der Zivilstandsbeamtin oder des Zivilstandsbeamten und der Antragstellenden wahrheitsgetreu wiederzugeben, sind zentrale Anforderungen», hält Tissot fest.

Verbesserung der Zusammenarbeit
Das geplante Treffen mit den Dolmetschenden dient einem gemeinsamen Ziel. «Der Wissensaustausch und eine Optimierung der Effizienz bei Einsätzen sind unsere Hauptmotivation», erklärt Philippe Tissot. Dieses Zielt teilt auch «Verständigung für alle», besonders, wenn es sich um komplexe Themen handelt. «Das Standesamt ist ein Arbeitsort mit einer spezifischen juristischen Terminologie, der gute Verfahrenskenntnis erfordert. Eine bessere Kenntnis dieses Bereichs ermöglicht unseren Dolmetschenden, präzise zu übersetzen und sich in ihrer Rolle noch sicherer zu fühlen», erklärt Sleiman Cagin. Die Gelegenheit zum Austausch wird von beiden Seiten geschätzt. «Unsere Kundschaft nimmt sehr gerne an den Weiterbildungen zur Optimierung der Zusammenarbeit teil. Zudem verbessern die Treffen nicht nur die Kompetenzen, sondern auch die berufliche Beziehung», freut sich Eisser Sleiman Cagin. (cb)

*Zivilstandsverordnung

En atelier collectif avec les interprètes

L'atelier « Relaxation », lancé il y a un an par l'association Ensemble*, vise des jeunes migrants entre 16 et 25 ans, accueillis en groupe de 3 à 10 personnes, auquel s'ajoute la présence de deux intervenantes et d'un·e interprète. L'objectif principal de cet atelier est d'apprendre des techniques favorisant le bien-être physique et psychologique et de mieux dormir.

L'interprète : un élément central

Les interprètes représentent pour nous des personnes de confiance avec lesquelles nous collaborons activement. Leur présence influence la dynamique du groupe, en fonction de leur sexe, de leur culture ou de leur manière d'interagir avec les jeunes. En tous les cas, en individuel comme en groupe, l'interprète est un élément central dans le lien avec l'Autre : un traducteur, un messager, un médiateur entre les cultures et les histoires.

auf Deutsch lesen

Des enjeux spécifiques

L'interprétariat en groupe présente cependant certains défis. Il y a parfois plusieurs langues et plusieurs interprètes lors de nos ateliers. Cela demande aux intervenantes et à l'interprète de jongler avec des profils hétérogènes et divers contenus traduits.

Par ailleurs, il n'est pas toujours facile de savoir quand arrêter de parler pour permettre à l'interprète de traduire lors de l'exercice de relaxation. L'interprète doit, de plus, faire en sorte que chacun·e puisse entendre le contenu traduit, peu importe la posture ou l'exercice. Enfin, certains termes utilisés – relaxation musculaire progressive, etc. – peuvent être difficiles à traduire de manière précise.

Dimension culturelle intégrée

Il n'est pas rare d'observer des réactions similaires – éclats de rire, etc. – entre interprète et participants de même culture. Ces moments de complicité renforcent les liens. Et les apports culturels des interprètes sur le pays, les sujets tabous ou les « bonnes manières » sont précieux pour nous permettre de nous ajuster et de mieux respecter la sensibilité des jeunes.

En conclusion, le travail avec l'interprète est fondamental pour créer un lien de confiance et un espace d'échange enrichissant. Nous les remercions sincèrement pour leur précieuse collaboration.

Louise Rossier
Psychologue
co-animatrice de
l'atelier de Relaxation

* Ensemble est une association fribourgeoise au service de la santé mentale des personnes issues de la migration – www.ensemble-fr.ch

Le kiosque de l'interprétariat

En douze langues

Psy-Health.ch, le nouveau site des cantons latins dédié à la promotion de la santé mentale des personnes migrantes est disponible en 12 langues : albanais, anglais, arabe, espagnol, farsi/dari, pachto, portugais, russe, tamoul, tigrigna, turc et ukrainien. Le site santépsy.ch reste disponible pour des informations en français, allemand et italien.
www.psy-health.ch

Dès 2026

A partir de 2026, le nouvel examen professionnel, totalement révisé, menant au nouveau brevet fédéral d'interprète, sera introduit. L'inscription à cet examen professionnel sera possible dès 2026, via la plateforme Campus (campus.inter-pret.ch/edoniq/v4/user/login).
www.inter-pret.ch

Sui complémentaire

L'application Sui SRK de la Croix-Rouge suisse est disponible en français, allemand, anglais, arabe et ukrainien. Elle paraîtra en d'autres langues prochainement (notamment en farsi/dari et turc). Cette application gratuite s'adresse aux personnes réfugiées en Suisse comme aux professionnels ou bénévoles côtoyant les réfugiés. Elle offre des informations (recherche logement, emploi, système de santé, etc.) et des ressources pour favoriser l'auto-prise en charge psychologique. Le mot Sui vient de l'allemand « Selbsthilfe (autogestion), Unterstützung (soutien), Information ».
www.migesplus.ch/fr/sui

Code professionnel bis

Un code professionnel distinct existe pour la médiation interculturelle. Revisité en 2024, il est disponible à la lecture sur le site de l'association faîtière INTERPRET.
www.inter-pret.ch

Nouvelle fonction

Depuis août 2025, Nadia Kaelin a été engagée par le service d'interprétariat « se comprendre » en tant que chargée des relations clients et de la promotion. Un nouveau visage pour une nouvelle fonction au sein de l'équipe « se comprendre » visant à renforcer les liens entre le service et ses clients.
www.secomprendre.ch

Nous sommes soutenus par / Mit Unterstützung :

LOTERIE ROMANDE
PIC PROGRAMMES D'INTÉGRATION CANTONAUX
JURA CH RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA
Kanton Bern
Canton de Berne
ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Contact/Impressum

Newsletter octobre 2025

« 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**
ou **www.secomprendre.ch**

Rédaction : Clotilde Buhler, Anne Kristol
Photos : Clotilde Buhler, copyright
Traduction : Aline Jenni
Graphisme / Impression : Caritas Suisse, Lucerne