



Newsletter « se comprendre » 1/20

Valoriser ses acquis

Le service « se comprendre » propose à ses interprètes un accompagnement spécifique pour qui souhaite valider ses acquis en vue d'obtenir le certificat.

« Je travaillais comme interprète depuis dix ans et j'avais vraiment envie d'obtenir le certificat. Mais avec deux enfants en bas âge, il m'était difficile d'aller suivre les modules 1 et 2 à Lausanne. J'ai alors pensé à la procédure de validation des acquis proposée par INTERPRET* », explique Eisser Sleiman qui se lance, seule, en 2016. « C'est une démarche conséquente » dit-elle en montrant un classeur fédéral rempli de travaux dignes d'une haute école. Etude de cas, attestations de langues, glossaire, le dossier de candidature repose sur une quinzaine de documents. « Le glossaire a été le plus difficile à réaliser. Il s'agit, sur un thème précis, de retrouver les termes adéquats pour traduire dans les deux langues tout en recherchant les institutions ou le cadre légal concernés ». L'interprète choisit le thème médical du cancer, une expérience vécue en intervention. « J'ai fait le glossaire en quatre langues : kurde, turc, arabe et anglais avec une correspondance en français », précise-t-elle. En parallèle, une étude de cas est demandée.

« J'ai choisi le thème de l'autisme. Etant moi-même maman d'un enfant autiste, il s'agissait de montrer quelles difficultés j'ai rencontrées lors de mes entretiens et comment j'ai réussi à faire mon travail d'interprète malgré cet « écho » à ma propre histoire ». En cinq mois, Eisser Sleiman obtient son certificat d'interprète communautaire.

Un soutien bienvenu

Ayant suivie seule le processus, Eisser Sleiman mentionne toutefois une aide bienvenue. « J'ai la chance d'être à l'aise avec l'écrit mais j'ai quand même fait appel à une amie, enseignante dans une haute école pour m'aider à bien comprendre les consignes et donner la forme adéquate à mes travaux ». Désormais, depuis 2020, le service « se comprendre » propose un accompagnement spécifique pour les interprètes intéressés à suivre cette voie. « J'ai été mandatée par « se comprendre » pour suivre une dizaine d'interprètes actuellement actifs et au bénéfice d'une première formation quel que soit le domaine »,

Depuis plus de 15 ans

« C'est une offre explicitement et exclusivement réservé à des personnes avec beaucoup d'expérience, des compétences initiales basées sur d'autres formations et une pratique professionnelle réfléchie », explique Michael Müller, secrétaire général et responsable du Centre de compétences d'INTERPRET. Initiée en 2004, date à laquelle le système de qualification a été créé par INTERPRET, la procédure de validation des acquis a permis à plus de 130 interprètes de Suisse romande et près de 500 en Suisse d'obtenir le certificat. Néanmoins, l'association suisse entend souligner les avantages des formations modulaires. « Nous recommandons de suivre les modules car nous pensons que l'échange, le fait de faire partie d'un groupe et les exercices pratiques apportent une plus-value pour tout le monde », précise le secrétaire général avant de conclure : « INTERPRET a néanmoins toujours souhaité maintenir cette offre ». (cb)



explique Cristina Iturrizaga. Coach professionnelle, formatrice d'adulte, interprète et intervenante dans la formation des interprètes, Cristina Iturrizaga côtoie de longue date les institutions et services liés à l'interprétariat. « J'ai une vue d'ensemble des attentes des uns et des autres et toutes ces connaissances peuvent permettre aux interprètes de gagner du temps », estime-t-elle.

Démontrer ses compétences

La validation des acquis mène aux attestations des modules 1 et 2. Les candidats peuvent suivre la procédure pour l'un ou l'autre module ou pour les deux. Une décision séparée est prise pour chaque module, précise l'association INTERPRET. Et les travaux à fournir correspondent aux compétences développées dans les modules 1 (étude de cas) et 2 (glossaire et dossier d'information).

« Dans cette démarche, l'aspect administratif n'est pas négligeable. Grâce à une check-list des documents à fournir, nous avons une base de travail commune », explique Cristina Iturrizaga. Hormis une séance d'information collective, l'accompagnement est ensuite individuel. « La difficulté des uns peut être de rassembler les justificatifs de leurs expériences passées, celle des autres de rédiger un rapport ou un curriculum vitae, etc. Chacun avance à son rythme et a besoin d'un soutien différent ».

Examen oral

Déposé à l'office de qualification d'INTERPRET, le dossier est ensuite évalué par deux experts qui invitent le candidat à un entretien oral. « J'ai développé mon

thème en comparant le dispositif de prise en charge en Syrie et en Suisse. Il était important de bien connaître le système des assurances sociales de chaque pays », se rappelle Eisser Sleiman. Certains aspects sont-ils plus sensibles d'une ethnie à l'autre ? « Cette question était liée au code professionnel, à mon positionnement et à ma capacité à tenir mon rôle d'interprète professionnel. La dimension culturelle est aussi très importante », ajoute l'interprète. Au terme de la procédure, les experts adressent une recommandation à la commission qualité qui décidera si l'attestation du module peut être octroyée.

Protéger son emploi

Malgré le caractère ardu de la démarche, l'intérêt pour cette procédure de validation des acquis reste vif. « Pour moi, valoriser mes acquis était essentiel car plus on est formé, plus on est reconnu et le certificat ouvre de nouvelles perspectives telles que le brevet, l'accompagnement ou la médiation interculturelle », précise Eisser Sleiman. De plus, la tendance à professionnaliser davantage le métier d'interprète représente un enjeu. « Je pense qu'il deviendra de plus en plus difficile dans le futur de travailler comme interprète sans le certificat. En ce sens, le fait de l'obtenir apporte une forme de protection de leur activité, bénéfique pour tout le monde », conclut Cristina Iturrizaga.

Clotilde Buhler

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

L'édito



**Chère lectrice
Cher lecteur**

J'ai commencé à travailler pour le service « se comprendre » en tant qu'interprète et, depuis près de 3 ans, j'occupe le poste de collaboratrice administrative pour ce même service. Une fois n'est pas coutume, je partage avec vous quelques informations en provenance directe de « mon poste d'observation ».

Depuis que je travaille à « se comprendre », il y a eu de nombreux changements en très peu de temps. Je pense notamment au lancement de la plateforme informatique Bhaasha qui a facilité l'accès aux interprètes pour nombre de nos clients et dont le développement se poursuit. Nous espérons en effet que d'ici fin 2020, tous nos clients accèdent à cette plateforme. Ce nouvel outil a modifié notre travail administratif au quotidien. En effet, le gain de temps dans l'organisation des interventions nous a permis de développer de nouvelles tâches – engagement des interprètes, présentation du service à l'externe, etc. -, ce qui a rendu notre travail plus attractif et diversifié.

J'ai également constaté que notre service doit faire preuve d'une grande flexibilité et réactivité. Par exemple, suite à l'ouverture des nouveaux centres fédéraux d'accueil des requérants, nous avons dû constituer rapidement un pool d'interprètes spécialisés dans ce domaine. De même, la nouvelle offre « d'interprète-accompagnateur » proposée dès 2020 a nécessité l'organisation d'une formation spécifique.

Au cœur de ces changements, je tiens à souligner la grande capacité d'adaptation de nos interprètes. Elle contribue directement au bon fonctionnement de « se comprendre » et aux avancées observées. Valoriser ce métier complexe et exigeant me paraît essentiel car les interprètes contribuent à redonner aux bénéficiaires un sentiment de dignité. Et l'obtention du certificat, obligatoire dès 2020, vise à garantir à nos clients des prestations de qualité, comme en témoignent plusieurs articles de cette édition.

Avec mes plus cordiales salutations,

Séda Sargsyan

6 questions à un interprète

Depuis quand êtes-vous interprète ?

J'étais déjà interprète en Afghanistan quand je travaillais dans une organisation humanitaire qui s'occupait des femmes. Je traduais alors du pashtou à l'anglais car j'ai un diplôme universitaire en langue et littérature anglaise dans mon pays. A « se comprendre », j'ai commencé en 2016.

Quelles ont été vos motivations à suivre cette voie ?

Mon mari est lui-même interprète depuis 2003. Il me parlait de ces femmes qui pouvaient être mal à l'aise avec un interprète masculin lors de certains entretiens à l'hôpital, par exemple. J'ai alors pensé que comme je connaissais déjà le métier d'interprète, je pouvais être utile ici aussi pour aider les gens de mon pays.

Avez-vous suivi une formation ?

J'ai suivi les modules 1 et 2, le module 4 concernant la procédure accélérée et celui de l'interprétariat téléphonique. J'ai beaucoup étudié mais en deux ans, j'ai obtenu mon certificat. Aujourd'hui, je travaille dans le cadre de la procédure accélérée pour les centres de Boudry et Giffers en intervenant par téléphone, dans les hôpitaux, à l'école,

etc. Après une petite pause, j'espère continuer jusqu'au brevet.

Que pensez-vous de l'interprétariat par téléphone ?

Il y a un côté très pratique tant pour les professionnels qui peuvent avoir un interprète immédiatement que pour les interprètes qui n'ont pas besoin de se déplacer pour une intervention. Mais il faut être au calme alors je me mets dans une pièce fermée. Actuellement, 50 % de mes interventions se font par téléphone et 50 % en face-à-face. Pour moi, l'intervention me paraît tout aussi efficace.

Comment voyez-vous votre rôle ?

Mon rôle est d'interpréter fidèlement. Je n'ai pas à donner mon avis ou des conseils ni au professionnel, ni au bénéficiaire. Je suis là pour faire passer un message. De plus, s'il faut « agir » par rapport à la situation, l'interprète sait que le professionnel saura prendre les mesures nécessaires.

Comment voyez-vous votre avenir dans l'interprétariat ?

Pour l'instant, c'est parfait. Avec « se comprendre », le contact est fréquent, les rendez-vous bien organisés, il n'y a aucun



Marzia ZAMAN, interprète pour le pashtou, dari, farsi

souci. Le service nous donne également des facilités pour suivre les formations : on est tenu au courant des dates et « se comprendre » nous aide financièrement pour y participer. Je me sens aussi reconnue par les professionnels dans ce que je fais. J'espère que tout cela va continuer.

En quête de satisfaction

Le service « se comprendre » évalue la qualité des interventions sur le terrain.

« Dans un monde de plus en plus virtuel, il n'y a rien de tel que le contact entre vous et moi », soutient d'emblée Esther Schwab, collaboratrice à « se comprendre » depuis plus de 6 ans. A l'origine de la nouvelle démarche qualité lancée en 2020 par le service d'interprétariat, Esther Schwab mise sur la proximité pour mesurer la satisfaction des clients et interprètes. « Il s'agit d'aller sur place lors des interventions et de prendre quelques minutes pour évaluer la prestation avant ou après l'entretien ». Comment l'interprète est-il reçu ? Comment lui-même se présente-t-il ? L'horaire est-il respecté de part et d'autre ? etc. Par de simples smileys, les commentaires sont répertoriés sur un formulaire concis.

Clients et interprètes

« La satisfaction des clients comme des interprètes est évaluée », souligne Esther Schwab. Après deux visites « test » sur le terrain, la démarche semble porteuse. « Au premier rendez-vous, la réceptionniste et la sage-femme ont été ravies de me voir, de mettre un visage derrière « se comprendre », constate tout d'abord Esther Schwab. Lors de la seconde visite, un manque de ponctualité est observé et l'interprète n'a pas annoncé son arrivée à l'accueil. « En contact direct avec les clients, les interprètes jouent un rôle essentiel pour l'image de « se comprendre », insiste la collaboratrice. A l'inverse, un client peut dépasser l'horaire prévu sans avoir pleinement conscience de l'agenda chargé de l'interprète. « Je suis là également pour offrir un soutien aux interprètes et être amenée à rappeler

aux clients le rôle ou les conditions de travail des interprètes ».

Un pas de plus vers la qualité

Le lancement de cette nouvelle démarche axée sur la proximité avec les clients et les interprètes entend favoriser la confiance et la récolte de données. « J'ai travaillé de nombreuses années au service externe. Cette approche permet d'améliorer ce qui peut l'être de chaque côté », relève Esther Schwab. La démarche vise également un professionnalisme accru tout comme les formations les supervisions ou les rencontres avec les clients proposés par le service « se comprendre ». « Tout concourt à maintenir une qualité élevée des prestations d'interprétariat et j'espère que nous serons bientôt n°1 de la qualité », conclut, enthousiaste, Esther Schwab. (cb)

Une force de réaction rapide

Le travail juridique est souvent associé à des recherches fastidieuses en vue de rédiger un avis de droit. Voilà peut-être immédiatement une image à corriger : le travail des représentants juridiques dans un Centre fédéral pour requérants d'asile est loin de cette image poussiéreuse. Ici, nous sommes plus proche d'une « usine », un peu spéciale il est vrai, dans laquelle nous produisons de l'accompagnement, du soutien et veillons au respect des droits des « clients ».

De tous les horizons

Parfois mineurs, faisant partie de minorités maltraitées dans certaines parties du monde, vulnérables voire même désespérés, les requérants ne connaissant ni l'environnement ni le pays dans lequel ils cherchent refuge. Ils viennent de tous les horizons. Si, avant de commencer mes fonctions à Boudry, je savais ce qu'est le swahili, je n'avais en revanche jamais entendu parler des ethnies « Igbo » ou « Ga » ou du fait qu'il existe une multitude de dialectes tibétains.

Le défi de la rapidité

Lorsqu'il s'agit de mobiliser des personnes capables de comprendre, de s'exprimer et d'interpréter en différentes langues, les représentants juridiques ont besoin d'une vraie force de réaction rapide. Les collaborateurs du centre n'ont souvent que très peu de temps pour prendre connaissance des documents – lettres, décisions juridiques, coupures de presse, etc. – qui leur sont soumis par les requérants. Ainsi, trouver en quelques minutes parfois des interprètes compétents et disponibles peut relever de la gageure.

Un service de qualité

Sans une infrastructure telle que « se comprendre », il serait impossible de mener sérieusement ce travail d'accompagnement des personnes cherchant asile en Suisse. Qui plus est, nous ne sommes pas autorisés – protection des données oblige – à faire appel aux mêmes interprètes que notre mandant, le Secrétariat d'Etat aux Migrations. Si ce n'est pas un problème

pour la majorité des langues, pour les langues moins parlées, les interprètes formés peuvent devenir une denrée rare.

Ainsi, je ne peux que remercier nos collègues de « se comprendre » dans cette tâche difficile de nous fournir à temps un service de qualité. Des centaines d'heures de traduction sont concernées. Grâce à la bonne volonté et au savoir-faire de chacun-e, il nous a presque toujours été possible de surmonter ces difficultés quotidiennes et d'accomplir la mission pour laquelle nous avons été mandatés. Encore une fois, merci !



Patrick Wagner
Responsable de la direction opérationnelle du conseil juridique aux requérants d'asile en Suisse romande Caritas Suisse

Le kiosque de l'interprétariat

■ Repères statistiques

En 2019, le service d'interprétariat « se comprendre » a réalisé plus de **20 000 heures d'intervention** dans les régions de Fribourg, Jura et Berne francophone. Ce qui représente une augmentation de plus de 7 % par rapport à 2018.

A ce jour, plus de 25 % des interprètes sont au bénéfice du **certificat** d'interprétariat communautaire. Douze d'entre eux sont actifs dans le canton du Jura et du Jura bernois. Quinze sont actifs dans le canton de Fribourg. Vingt-neuf interprètes sont en cours de formation en vue de l'obtention du certificat. En 2019 également, Mme Eisser Sleiman a été la première interprète du service « se comprendre » à obtenir le **brevet fédéral** d'interprète communautaire.

■ Le « cancer » polyglotte

Sur sa page « Conseil et soutien », le site internet de la ligue contre le cancer diffuse des informations destinées aux patients et aux proches en **anglais, espagnol, portugais, albanais, serbe, bosniaque, croate et turc**. La ligue propose également d'autres

sites spécialisés sur le thème du cancer ayant une documentation en diverses langues telles que l'arabe notamment.

www.liguecancer.ch

■ Sensibilisation en milieu scolaire

Le **29 avril 2020**, le service « se comprendre » ira à la rencontre des professionnels du milieu scolaire dans les écoles de Villars-sur-Glâne pour présenter ses activités et les modalités du travail avec les interprètes. Cette rencontre est organisée en collaboration avec la coordinatrice école-parents migrants, Mme Vera Condé Lateltin, chargée de l'accueil des parents migrants allophones qui s'installent dans la commune et dont les enfants doivent être scolarisés.

■ Site bilingue

Le site internet du service d'interprétariat www.secomprendre.ch est désormais accessible en **allemand** comme en français. La version bilingue offre la possibilité à tous les germanophones de mieux connaître les prestations du service « se comprendre », actif dans les cantons de Fribourg, Berne et Jura.

www.secomprendre.ch

■ Module 4 asile

Le module 4a « Interpréter dans la procédure d'asile » se déroulera du 9.9–4.11.2020 à la Maison de formation et d'intégration de Caritas Suisse à Matran. Ce module de formation est reconnu et requis pour l'admission à l'examen professionnel en vue de l'obtention du brevet fédéral d'interprètes communautaires. L'inscription peut se faire en ligne jusqu'au 23.8.2020 via le lien ci-après :

www.caritas.ch/fr/ce-que-nous-faisons/en-suisse/asile-et-migration/offres-de-formation-interpretariat-et-migration.html

Contact/Impressum

Newsletter avril 2020

« se comprendre »
Service d'interprétariat communautaire
Caritas Suisse, Département Fribourg
Boulevard de Pérolles 55, 1700 Fribourg

Pour demander un / e interprète :

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

Rédaction : Clotilde Buhler, Sédra Sargsyan
Photos : Clotilde Buhler, copyright
Graphisme / Impression : Caritas Suisse, Lucerne