



Newsletter « se comprendre » 2/22

# Soigner sans entrave

**Avec 59 % d'augmentation des demandes d'interprétariat, en 2021, dans le domaine de la santé, le canton du Jura se démarque.**

«C'est probablement grâce à nous», confirme Mauranne Laurent, psychologue et coordinatrice de la Maison de santé communautaire (MdSC) à Delémont. Porte grande ouverte, rampe d'accès pour personnes à mobilité réduite, café-thé offert, livres pour enfants, comptoir administratif discret... au centre-ville de Delémont, passer le pas de la porte de la MdSC ne relève pas du défi. Créer du lien avant de soigner, le message passe. A l'étage, l'aménagement n'a rien à envier à celui d'un cabinet médical «classique» où la confidentialité est de mise. «Nous sommes tenus au secret médical. Aucune information n'est transmise, y compris à l'AJAM\*, sans le consentement de la personne», souligne Mauranne Laurent, coordinatrice du lieu. Une précision essentielle au regard de la mise sur pied par l'AJAM, en 2020, de cette nouvelle structure composée actuellement d'une équipe de cinq infirmières, une psychologue, deux assistantes médicales et deux médecins dont un médecin

référént. Toutes familières de l'interprétariat. «Faire appel à des interprètes professionnels est une évidence pour nous».

## En 1<sup>ère</sup> ligne

Bilan de santé physique et psychique, affiliation quasi-systématique à un médecin généraliste ou un pédiatre et réorientation vers le réseau de soins du canton en assurant l'organisation de rendez-vous avec interprètes, la MdSC est une porte d'accès aux soins. «la majorité des demandes de soins relèvent de la santé mentale», précise Mauranne Laurent. Un suivi de transition est également garanti entre deux rendez-vous chez d'autres prestataires de santé. «Nous intervenons en 1<sup>ère</sup> ligne ce qui permet de

**« Nous sommes tenus au secret médical. »**

mieux prendre en charge les problématiques par la suite. Et le travail de coordination des soins avec les acteurs médicaux et sociaux fait partie intégrante de nos prestations. L'hôpital n'a pas pour mission de réaliser ce type de consultation, ni d'assurer un suivi.» Selon les besoins, la nouvelle structure

développe également des projets collectifs, dont la coordinatrice donne un exemple. «Nous avons mis sur pied pendant 4 mois un groupe de parole en réponse aux souffrances psychologiques de nombreuses personnes afghanes, suite à la prise de pouvoir de Kaboul par les Talibans».

## Accès au secteur ambulatoire

«L'ouverture de la MdSC a eu un effet direct sur le nombre de personnes allophones qui viennent chez nous», témoigne Nicole Mangeat, responsable du site de Delémont à Addiction Jura, assumant une mission de prévention, de soutien-conseil et de réduction des risques. «Mon hypothèse est qu'auparavant, ces personnes ne connaissaient pas notre existence et ne savaient pas qu'elles avaient droit à ces prestations». De plus, le soutien n'est possible qu'avec des personnes qui ont déjà mené une première réflexion quant à leur addiction. «Le premier recours est très bien réalisé par la MdSC. Les personnes qui nous sont envoyées sont en demande», souligne-elle. Jusque-là, avec 1 à 2 demandes par an, l'interprétariat n'était pas vraiment une thématique dans ce service. «Le grand changement est le volume

des demandes, ce qui est très positif d'un point de vue de santé publique car cela permet d'éviter des problématiques plus graves en cas d'absence de soins», estime la responsable du site delémontain.

### Le choix de l'interprétariat

Travailler avec des interprètes n'est toute-fois pas anodin. « Nous réfléchissons à nous former pour mener ces entretiens de conseils avec interprète », précise Nicole Mangeat. A cet égard, le service « se comprendre » organise régulièrement des échanges entre professionnels et interprètes afin de se former ou d'optimiser la collaboration.

La question du choix de l'interprétariat selon le type d'entretiens apparaît également. Pour sa part, l'Hôpital du Jura propose à ses collaborateurs un algorithme afin de déterminer le type de prise en charge des patients allophones. Disposant de ressources variées – interprètes « se comprendre », liste interne de traducteurs volontaires formés, outils linguistiques (lexique imagé, Traducmed, etc.) – l'Hôpital du Jura distingue notamment les échanges de base non médicaux, l'urgence et les entretiens médicaux, selon une Directive et une Charte propres à l'établissement.

### Un investissement choisi

Pédiatre, ophtalmologue, médecin généraliste, etc. les frais d'interprétariat des premières consultations en ambulatoire organisées par la MdSC sont pris en charge par l'AJAM. En cas de suivi prolongé, les prestataires de santé peuvent être amenés à prendre le relais, selon leurs capacités budgétaires. Dès lors, la question du financement de l'interprétariat dans le domaine de la santé reste centrale – cf. encadré. À l'Hôpital du Jura, 196 demandes d'interprétariat adressées à « se comprendre » en 2021 ont été prises en charge par l'établissement. A la MdSC, une centaine de rendez-vous

médicaux sont organisés chaque mois avec interprètes. Un coût assumé, comme l'explique Pierrluigi Fedele, directeur de l'AJAM. « Notre budget d'interprétariat a augmenté de CHF 100 000 ces trois dernières années. L'interprétariat est un investissement choisi qui s'inscrit dans une démarche qualité. Nous sommes convaincus des bénéfices de l'interprétariat dans la compréhension des enjeux de santé pour les personnes migrantes et cela fait partie intégrante du parcours vers l'autonomie. »

(cb)

\*Association jurassienne d'accueil des migrants



## Accords et désaccords

Selon, Lena Emch-Fassnacht, secrétaire générale d'INTERPRET ([www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)), « en théorie, le Conseil fédéral, l'OFSP (Office fédéral de la santé publique) et la CDS (Conférence suisse des directeurs de la santé) ont reconnu que l'interprétariat fait partie intégrante de la prestation médicale et que les frais d'interprétariat doivent être facturés à l'AOS. Pour les traitements hospitaliers, les frais d'interprétariat devraient être facturés par le biais des forfaits par cas, ce qui, jusqu'à présent, n'est pas effectif. Les hôpitaux continuent donc de payer eux-mêmes les frais d'interprétariat. Pour les traitements ambulatoires, les frais d'interprétariat devraient pouvoir être facturés via des postes tarifaires correspondants. En pratique, pour tout traitement, il manque un accord entre les partenaires tarifaires ».

## L'édito



**Chère lectrice  
Cher lecteur**

*Une fois n'est pas coutume, je prends la plume de l'édito afin de mieux la laisser à Anne Kristol, nouvelle res-*

*ponsable du service « se comprendre », qui partage avec vous son regard sur l'interprétariat dans notre rubrique L'invité-e. Une « invitée » avec qui toute l'équipe de « se comprendre » travaille déjà activement depuis le 1<sup>er</sup> mai 2022 et se réjouit de continuer durablement.*

*La crise en Ukraine s'est également invitée à l'agenda 2022 du service. Comme en témoigne Séda Sargsyan, dans notre article en page 3, le service « se comprendre » a été sollicité comme jamais auparavant afin de proposer à nos clients des cantons de Fribourg, du Jura et du Jura bernois un nombre suffisant d'interprètes à même de communiquer avec la population ukrainienne.*

*Partenaires de longue date, plusieurs acteurs du canton du Jura ont par ailleurs été invités dans cette édition à témoigner de leur pratique de l'interprétariat dans le domaine de la santé. A cet égard, une nouvelle structure s'attèle avec succès à offrir un suivi santé avec des interprètes professionnels à toute personne allophone, y compris en ambulatoire.*

*Enfin, le bilinguisme est lui aussi invité à demeurer durablement dans la newsletter de « se comprendre ». Une évidence qui a toutefois nécessité quelques aménagements, rendus possible grâce à la collaboration de l'IMR et du canton de Fribourg, au talent d'Aline Jenny, traductrice professionnelle des textes vers l'allemand et à la créativité de l'équipe graphique de Caritas Suisse. Ainsi, vous trouverez désormais un QR Code qui permettra une lecture du texte en français ou en allemand avec un renvoi sur le site [www.secomprendre.ch](http://www.secomprendre.ch) d'ores et déjà actif en version bilingue.*

*Il me reste à vous souhaiter, chères lectrices, chers lecteurs une bonne lecture et autant de motivation à continuer à œuvrer de près ou de loin à l'ancrage d'un interprétariat de qualité.*

Clotilde Buhler  
Responsable Newsletter « se comprendre »



## 6 Fragen an eine Dolmetscherin

### Seit wann arbeiten Sie als Dolmetscherin?

Ich habe im Dezember 2019 bei «Verständigung für alle» angefangen. Aufgewachsen bin ich in Düdingen, wo ich auch Deutsch gelernt habe. Danach bin ich nach Granges-Paccot gezogen, um Französisch zu lernen, habe aber weiter in Tafers gearbeitet. Ich lebe seit 30 Jahren in der Schweiz. Früher war ich Filialleiterin und Lehrmeisterin.

### Wie sahen Ihre ersten Schritte als Dolmetscherin aus?

Es ging alles sehr schnell, weil es ein Notfall war. Das Anstellungsgespräch war an einem Freitag und am Montag hatte ich 3 Einsätze in 3 verschiedenen Sprachen: Mazedonisch, Albanisch und Französisch. Zum Glück wurde ich von einer Dolmetscherin von «Verständigung für alle» gecoacht, bis ich in Bern die ersten beiden Zertifikatsmodule auf Deutsch besuchen konnte. Die Ausbildung hat mir sehr gefallen und ich möchte weitermachen bis zum Fachausweis.

### In welchen Sprachen arbeiten Sie?

Ich spreche acht Sprachen, aber ich arbeite mit den Ausgangssprachen Deutsch

und Französisch und den Zielsprachen Mazedonisch und Albanisch, weil ich mich in diesen Sprachen völlig sicher fühle. Ich bekomme mehr Anfragen auf Französisch als auf Deutsch. Im Sensebezirk scheint es noch weniger üblich zu sein, auf einen Dolmetscher zurückzugreifen.

### Gibt es bei Einsätzen einen Unterschied zwischen Deutsch und Französisch?

Der Einsatz ist gleich, aber die Französischsprachigen holen weiter aus. Das merke ich an meinem Notizblock (lächelt). Auf Deutsch reicht ein Notizblock zwei Wochen. Auf Französisch ist er nach drei Einsätzen voll.

### Haben Sie einen einfachen Beruf?

Man muss zuhören können, spüren, wie die Menschen kulturell ticken. Das fällt mir leicht, weil ich gelernt habe, andere Kulturen zu respektieren, und man sich so verständigen kann. Manchmal wird jedoch versucht, die Dolmetscherin in eine Ecke zu stellen. In den Kursen habe ich gelernt, meinen Platz als Dolmetscherin zu finden und mich körperlich und mental auf Einsätze vorzubereiten.



Merita JASAROSKA, Dolmetscherin für Mazedonisch und Albanisch

### Was bringt Ihnen Ihr Beruf?

Die Veränderung war radikal. Ich habe das Gefühl, wieder Mensch geworden zu sein und nicht mehr nur ein Roboter, der arbeitet. Ich beteilige mich gerne am gesellschaftlichen Leben. Als Dolmetscherin habe ich gelernt, diese Facette meiner Persönlichkeit wieder zu respektieren, ebenso wie meine kulturelle Andersartigkeit. Hinzu kommt, dass Dolmetschende keine Probleme lösen, obwohl sie dazu beitragen, dass es Fortschritte gibt. Früher war es an mir, Lösungen zu finden.



## « Nous avons tenu le choc »

### Face à l'afflux de réfugiés ukrainiens, le service « se comprendre » a engagé près d'une vingtaine d'interprètes en quelques semaines.

« Dès début mars, nous avons commencé à poster des annonces », explique Séda Sargsyan, chargée du recrutement au service d'interprétariat « se comprendre ». Fin mars, un mois après le début de l'offensive russe en Ukraine, 10 000 réfugiés ukrainiens étaient déjà en Suisse.

### 18 interprètes engagés

« En trois semaines, 18 interprètes ont été engagés, ce qui est clairement hors norme par rapport au rythme habituel des engagements à « se comprendre », explique Séda Sargsyan. A ce jour, plus d'une dizaine d'interprètes sont actifs dans le canton de Fribourg et une quinzaine dans le Jura et Jura bernois. Jusque-là, l'Ukrainien figurait parmi les langues dites « rares » à

« se comprendre ». « L'Ukraine a sa propre langue et sa propre écriture », précise Séda Sargsyan. Le Russe, 2ème langue obligatoire en Ukraine, est toutefois compris par de nombreux Ukrainiens. Douze interprètes engagés parlent les deux langues, six parlent le Russe uniquement.

### Des profils de qualité

« Nous avons besoin de personnes avec de solides compétences linguistiques et émotionnelles, à même de tenir sur la durée. Nous ne pouvions pas nous permettre d'envoyer sur le terrain des personnes elles-mêmes en état de choc », explique Séda Sargsyan, avant de souligner les nombreuses candidatures de qualité : « D'origine suisse, de Lettonie, d'Arménie, d'Ukraine, les interprètes retenus vivent en suisse depuis plusieurs années et ont une expérience, même modeste, de l'interprétariat ».

A l'instar de la recommandation d'INTERPRET ([www.secomprendre.ch](http://www.secomprendre.ch)), le service

« se comprendre » n'a pas transigé sur la qualité. « Chaque interprète a signé un contrat d'un an et le code de déontologie, a reçu une formation de 3 heures, une vidéo de 35' sur l'interprétariat et un coaching individuel avec une interprète expérimentée », précise Séda Sargsyan. Enfin, le nombre de supervisions a été augmenté.

### Forte charge émotionnelle

« Face à l'urgence, le risque est grand d'engager les premiers candidats disponibles. La responsabilité de faire le bon choix face à des situations et des interlocuteurs très touchés émotionnellement a été le plus stressant », relève Séda Sargsyan. La situation se stabilise toutefois à l'été. « Aujourd'hui je me sens soulagée de voir que malgré la forte charge émotionnelle et le peu de temps, des interprètes de qualité sont actifs sur le terrain et sur la durée. Nous avons tenu le choc », conclut-elle. (cb)



## D'hier à demain

Le service d'interprétariat «se comprendre» a déjà un long chemin derrière lui. Selon mes recherches, Caritas Suisse aurait créé un premier service d'interprétariat en 1997, Caritas Jura en 2001 et «se comprendre» existe sous sa forme actuelle depuis 2007. Pour une mise en perspective au niveau des chiffres, on enregistrait 4678 heures d'intervention sur l'année 2011. Les principales langues sollicitées étaient alors le tigrigna, le portugais, le somalien, le farsi et le tamoul. Dix ans plus tard, en 2021, les interprètes de notre service ont assuré 30 481 heures d'interprétariat en plus de 40 langues, avec l'arabe, le farsi, le tigrigna, le dari et le turc comme langues les plus demandées. On parle donc ici d'une augmentation de plus de 550 % en dix ans.

### Le cap de la reconnaissance

L'évolution des langues les plus demandées semble être le reflet des changements dans la population : les personnes qui avaient besoin d'un-e interprète pour

se faire comprendre en 2011 n'en ont peut-être plus besoin aujourd'hui et de nouveaux arrivants, notamment en lien avec les conflits en Syrie, en Afghanistan ou en Ukraine se sont établis dans nos régions. L'explosion du nombre de demandes nous montre, quant à elle, que l'interprétariat professionnel est aujourd'hui reconnu. Faire recours à un-e interprète est un réflexe de mieux en mieux établi dans des domaines aussi divers que la santé, le social, la formation ou la justice.

### Vers une accessibilité accrue

Mais les chiffres ne disent pas tout. Les modalités d'interprétariat ont aussi beaucoup évolué en dix ans. Aujourd'hui, si la majorité des interventions se pratiquent toujours en présentiel, l'interprétariat par téléphone et vidéo est devenu fréquent. Toutes les demandes passent par notre plateforme informatique, ce qui permet un temps de réponse d'à peine plus de trois heures en moyenne tout comme des interventions immédiates.

Au cœur de ces évolutions, la mission des interprètes reste égale à elle-même. «se comprendre» travaille actuellement avec plus de 130 interprètes. Ces femmes et ces hommes jouent un rôle essentiel. Leur action professionnelle permet aux personnes allophones de se faire comprendre en parlant leur langue. Ainsi, elles peuvent, par exemple, avoir accès à la santé, vivre leur parentalité dans le contexte scolaire ou défendre leurs droits. Ainsi, «se comprendre» s'engage pour l'égalité des chances et pour une société non-discriminatoire, aujourd'hui comme demain.



**Anne Kristol**  
Responsable Service  
d'interprétariat  
«se comprendre»



### Le kiosque de l'interprétariat

## 20 und 25 Jahre!

Der Verein **Appartenances** ([www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch)) feiert sein 25-jähriges Bestehen. Appartenances ist als Kompetenzzentrum für interkulturelles Dolmetschen und die psychische Gesundheit von Migrantinnen und Migranten im Kanton Waadt ein wichtiger Akteur im Bereich Migration. 1996 begründete der Verein die erste strukturierte Ausbildung für interkulturell Dolmetschende in der Schweiz. Auch der Walliser Verein für interkulturelles Dolmetschen **AVIC** ([www.interpretavic.ch](http://www.interpretavic.ch)) hat ein Jubiläum zu feiern: Er wird dieses Jahr 20 Jahre alt. Der regionale Dolmetschdienst, der vom Dachverband INTERPRET anerkannt wird, hat ein solides Angebot für mündliche und schriftliche Übersetzungen aufgebaut. «Verständigung für alle» gratuliert seinen Partnern AVIC und Appartenances zu ihrem Jubiläum und dankt ihnen für die enge Zusammenarbeit.

### ■ Ein Wegweiser in 18 Sprachen – neu auch auf Ukrainisch

Wie funktioniert die Krankenversicherung? Wie funktioniert die medizinische Versorgung? Was sind meine Rechte und Pflichten als Patient/in? Solche und andere Fragen beantwortet der **Gesundheitswegweiser Schweiz**, den das Schweizerische Rote Kreuz (SRK) für Migrantinnen und Migranten in der Schweiz herausgibt. Der Ratgeber ist in **18 Sprachen** verfügbar, seit 2022 auch auf Ukrainisch. Er kann auf dem Internetportal des SRK zu Migration und Gesundheit [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch) kostenlos heruntergeladen werden.

### ■ Hilfe-Kit

Das Sprachenzentrum der Universität Freiburg hat einen Einführungsworkshop für Ukrainisch und/oder Russisch sprechende Freiwillige angeboten, die sich in der aktuellen Situation als Dolmetschende engagieren wollen, aber keine entsprechende Ausbildung haben. Die wichtigsten Punkte dieser **Dolmetscheinführung für Freiwillige** wurden in einem Video von 30 Minuten zusammengefasst, das auf der Website [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch) unter der Rubrik Ukraine verfügbar ist.

### ■ Überbrückungsfinanzierung

Die Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) bietet ihren Mitgliedern eine Überbrückungsfinanzierung für die Kosten der interkulturellen Verdolmetschung von Beratungs- und Therapiegesprächen mit Flüchtlingen aus der Ukraine an. Bedingung ist, dass die Verdolmetschung über eine von INTERPRET anerkannte Vermittlungsstelle organisiert wird. Das Antragsformular für eine Kostengutsprache ist auf der Website [www.psychologie.ch/ukraine](http://www.psychologie.ch/ukraine) unter «Überbrückungsfinanzierung von Dolmetschleistungen» zu finden.



## Contact/Impressum

### Newsletter octobre 2022

«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  
Photos : Clotilde Buhler, copyright  
Graphisme/Impression : Caritas Suisse, Lucerne