



Newsletter « se comprendre » 1/24

Präsenzmodus, Telefon, Video, App – Wie wähle ich richtig?

Die Tabelle auf Seite 2 dieses Newsletters enthält Empfehlungen zur Verwendung von Übersetzungs-Apps. Sie ist das Ergebnis einer Studie, die das Institut für Übersetzen und Dolmetschen der ZHAW* im Oktober 2023 veröffentlicht hat. Anne Kristol, die Leiterin des Dolmetschdienstes «Verständigung für alle», hilft uns beim Entschlüsseln.

Inwiefern ist die Tabelle fürs Dolmetschen relevant?

A.K. Die Tabelle liefert Orientierungspunkte für die Wahl des richtigen Dolmetschmodus in einer konkreten Situation. Dank ihrer Übersichtlichkeit ist sie für Kundinnen und Kunden einfach nutzbar. Besonders innovativ ist der Einbezug der Übersetzungs-Apps. «Verständigung für alle» berät seine Kundschaft regelmässig zu den verschiedenen Dolmetscharten. Mit den Empfehlungen gemäss Tabelle wird ein Idealziel angestrebt. Ausserdem beruhen sie auf Daten aus der Schweiz, was selten der Fall ist. Wir haben die Tabelle auf Französisch übersetzt, um sie unseren Kunden und Partnern zugänglich zu machen.

* Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Die Studie wurde im Gesundheitswesen durchgeführt. Lassen sich die Empfehlungen auch auf andere Bereiche anwenden?

A.K. Die beschriebenen Situationen sind recht allgemein und man kann sich durchaus vorstellen, dass sie auch in anderen Bereichen vorkommen. In diesem Sinne halte ich die Empfehlungen für übertragbar. Die endgültige Entscheidung sollte jedoch den Fachpersonen überlassen werden. Die Tabelle liefert Hinweise auf das richtige Hilfsmittel im richtigen Moment.

Haben Sie bei manchen Empfehlungen Vorbehalte?

A.K. Die Dolmetscharbeit hat sich in den letzten Jahren stark verändert. So haben sich unter anderem Telefon- und Videodolmetschen entwickelt, die bei unserem Dienst heute ein Drittel aller Einsätze ausmachen. Wir empfehlen eher das Videodolmetschen, weil dort ein Teil der nonverbalen Kommunikation erhalten ist. Die maschinelle Übersetzung, die in der Tabelle bei «sofortigem Bedarf» empfohlen wird, ist für mich deshalb nicht die einzig mögliche Alternative.

Gefährden die Apps nicht die Arbeit der Dolmetschenden?

A.K. Im Gegenteil. Nur Dolmetschende vor Ort sind in der Lage, menschliche und emotionale Aspekte einzubeziehen. Die Diversifizierung der Hilfsmittel trägt dazu bei, die Rolle der Dolmetschenden im Präsenzmodus zu stärken und sie für Einsätze, die keine App ersetzen kann, bewusst in Anspruch zu nehmen.

Welcher Platz kommt Übersetzungs-Apps beim Dolmetschen Ihrer Meinung nach zu?

A.K. Die Apps sind ein ergänzendes Hilfsmittel. Man sollte sich jedoch ihrer Grenzen bewusst sein: Die Zuverlässigkeit einer Übersetzung kann je nach App oder Sprache variieren. Ausserdem stellt sich die Frage der Vertraulichkeit und der Geheimhaltung sensibler Daten. Und schliesslich berücksichtigen Dolmetschende vor Ort menschliche, emotionale und kulturelle Faktoren, während bei einer maschinellen Übersetzung nur die «Wörter» übersetzt werden. Deshalb braucht es Empfehlungen für die richtige Wahl.



lire en français

Clotilde Buhler

Utilisation de la traduction automatique dans le domaine de la santé

Arbre de décision pour gérer la communication multilingue dans le domaine de la santé

Etape 1 : déterminer le type de situation

Situation Type 1

- Communication quotidienne et interactions spontanées
- Instructions simples
- Situation prévisible et schématique
- Dans le cas où des malentendus et inexactitudes n'entraînent pas de graves conséquences émotionnelles et/ou sanitaires

Exemple :

Inscription et accueil, prise de sang ou d'échantillon d'urine, programme quotidien, repas, questions générales sur les douleurs ou le bien-être

Situation Type 2

- Interaction linguistiquement complexe avec des termes techniques ou des manipulations médicales
- Situation moins prévisible mais au contenu complexe et émotionnellement chargée
- Suivi requis du patient
- Dans le cas où des malentendus et inexactitudes peuvent avoir de légères conséquences émotionnelles (ex : léger souci) mais aucune conséquence sur l'état de santé

Exemple :

Anamnèse, visite, heures de consultation pour des maladies bénignes, test auditif et visuel, examens IRM ou radiographies

Situation Type 3

- Interaction linguistiquement complexe avec des termes techniques
- Situation imprévisible, au contenu complexe et émotionnellement chargée
- Suivi à long terme du patient requis
- Dans le cas où des malentendus et inexactitudes peuvent avoir de graves conséquences émotionnelles et/ou sur l'état de santé
- L'interprétariat est requis par la loi

Exemple :

Heures de consultation pour maladies graves, conseils ou maladies chroniques

Etape 2 : vérifier les points suivants

- ✓ Vous avez un outil de traduction automatique (ex. : application sur votre téléphone)
- ✓ Vous pouvez éviter les noms et les informations sensibles
- ✓ Vous pouvez tenir un appareil dans vos mains ou le poser pour un examen plus approfondi
- ✓ Vous êtes dans un environnement calme

- ✓ Le rendez-vous peut être planifié
- ✓ Le rendez-vous ne dure pas plus de 30'
- ✓ Vous êtes dans un environnement calme
- ✓ Le contact visuel n'est pas absolument nécessaire pour bien comprendre la situation (ex. : il n'y a rien à « montrer »)
- ✓ Vous avez le feu vert de votre organisation
- ✓ Il y a des interprètes qualifiés pour la langue souhaitée

- ✓ Le rendez-vous peut être planifié
- ✓ Le patient est d'accord
- ✓ Vous avez le feu vert de votre organisation
- ✓ Il y a des interprètes qualifiés pour la langue souhaitée

Etape 3 : recommandation

Traduction automatique

Interprétariat par vidéo ou téléphone

Interprétariat en présentiel

L'édito



**Chère lectrice
Cher lecteur**

Le développement rapide des applications de traduction automatique, de plus en plus performantes et accessibles, nous incite à nous positionner en tant que service d'interprétariat. Ces outils sont devenus utiles, voire indispensables, dans certaines situations,

mais ils ne sont que complémentaires à l'interprétariat communautaire, qui reste plus nécessaire que jamais. Cette édition aborde ce contraste entre changement et stabilité : s'il est devenu indispensable de prendre en compte la réalité des applications de traduction dans notre domaine, Régis Honoré-Beaudoin nous rappelle en p. 3 combien l'intervention des interprètes communautaires est indispensable pour créer le lien émotionnel entre soignant et patient dans le domaine de la psychiatrie. Je vous invite également à faire

connaissance avec Asma Ould Ahmed, une des sept interprètes du service ayant obtenu le certificat INTERPRET en 2023 et à découvrir la perspective sur l'interprétariat de notre invité Ramon Pythoud.

Anne Kristol
Responsable Service d'interprétariat

6 questions à une interprète

Depuis quand êtes-vous interprète ?

J'ai été engagée par « se comprendre » en novembre 2021. Auparavant, j'étais bénévole à l'AJAM (Association jurassienne d'accueil des migrants) pour l'aide aux devoirs avec les enfants arabophones. Là, plusieurs personnes m'ont encouragée à postuler à « se comprendre ».

Qu'en est-il de votre formation ?

J'ai une licence en littérature française et un magistère en didactique. Dès mon engagement, j'ai souhaité me former à l'interprétariat. Aujourd'hui, j'ai le certificat d'interprète et l'attestation du module 4a, spécifique à la procédure d'asile. J'ai également suivi la formation du Ministère public pour pouvoir intervenir dans les Tribunaux.

Quelle différence constatez-vous entre vos interventions avant et après la formation ?

Avant la formation, je ne savais pas comment prendre du recul par rapport à ce que j'entendais et je ne me sentais pas non plus en confiance dans ce que je

faisais. En arabe, par exemple, le mot « alhamdulillah » est utilisé autant pour dire « ça va bien » que « ça ne va pas bien ». Au début, je traduisais par un « ça va ». En formation, j'ai appris que j'avais le droit de préciser la réponse afin de « faire le pont » entre la question du professionnel et l'état d'esprit de la personne avec laquelle il communique.

L'arabe est-elle une langue très demandée ?

Le mois dernier, j'ai fait 60 heures d'intervention. Cela a été un record. Il y a eu beaucoup d'interventions par téléphone avec le CFA (Centre fédéral d'asile). Et puis, j'ai grandi en Algérie mais je maîtrise l'arabe de Syrie, d'Irak, du Liban, de Lybie, du Soudan et de Somalie.

Est-ce un métier éprouvant ?

Nous côtoyons des personnes vulnérables et nous traduisons avec le « je » alors que nous-mêmes avons souvent un vécu de migration. Cela peut être éprouvant. Mais c'est un métier passionnant car nous apprenons énormément. Récemment, je suis



Asma Ould Ahmed-Kenzaoui, interprète pour l'arabe

intervenu chez une hypnothérapeute. C'était une première pour moi comme pour la thérapeute, ravie de voir que la séance avait pu se dérouler normalement.

Quelles sont vos motivations ?

J'ai le sentiment d'être utile et pouvoir se former est une grande source de motivation. Et puis, avoir le droit de refuser des demandes ou bénéficier d'une indemnisation en cas d'arrêt maladie sont des conditions de travail très appréciables pour un métier « sur appel ». (cb)



auf Deutsch lesen

Transmettre des modes de pensée

La nouvelle unité d'ethnopsychiatrie du RFSM* entend renforcer le suivi des patients issus de la migration.

« Les questionnements augmentent quant aux suivis thérapeutiques des personnes issues de la migration », relève Régis Honoré-Beaudoin, médecin associé de l'Unité d'ethnopsychiatrie du RFSM. Depuis octobre 2023, ce nouveau pôle de compétence vise à améliorer le suivi psychiatrique des patients allophones, par la formation, le soutien au personnel soignant et la collaboration avec les partenaires externes.

En psychiatrie transculturelle

« Pour un suivi efficient, combiner le regard occidental avec le regard de la personne est fondamental », estime Régis Honoré-Beaudoin, avant d'ajouter : « Ce qui compte pour nous c'est la « culture de la personne » plus encore que celle de

« son pays ». En psychiatrie, les symptômes sont appréhendés au regard des conditions de vie, de l'entourage, de la dynamique familiale, de la place qu'il/elle occupe dans ces environnements.

Le personnel soignant ne dispose alors pas toujours des codes pour entrer en relation avec l'Autre, venu d'ailleurs. « Ce n'est qu'avec l'interprète que je peux accéder aux repères et au mode de pensée du patient ».

Présentiel et précision

« Nous travaillons à partir de la relation patient-soignant. Il est donc essentiel pour nous d'avoir des interprètes en présentiel », poursuit Régis Honoré-Beaudoin. De plus, la précision est de mise. « Une traduction mot à mot ne va guère nous aider. En revanche, nous avons besoin de saisir le cheminement de pensée de la personne ». Une difficulté que peut alors rencontrer l'interprète est de savoir



auf Deutsch lesen

quoi transmettre. « Le débit de parole, le vocabulaire utilisé, les nuances ou l'incohérence du propos sont autant d'éléments qui vont nous permettre de poser un diagnostic », précise le médecin. La présence d'un tiers nécessite cependant de s'accorder.

Trouver sa place

« En triologie, le thérapeute doit s'appuyer sur quelqu'un pour pouvoir entrer en relation avec le patient mais la relation patient-soignant doit pouvoir se faire », explique Régis Honoré-Beaudoin. Témoignage et contribuant à cette relation, l'interprète a également une place à trouver. « C'est un vrai travail d'équilibriste », estime Régis Honoré-Beaudoin, avant de conclure : « Renforcer globalement nos compétences en matière de transculturalité peut faciliter les suivis et le bien-être de chacun ». (cb)

* Réseau fribourgeois de santé mentale

Au-delà des mots

Dans le cadre de mon activité professionnelle à l'AEMO (Action Educative en Milieu Ouvert) et dans celui de l'association ParMi (www.parmi-fribourg.ch), je rencontre des familles, des jeunes et des enfants dont la première langue n'est ni le français, ni l'allemand. Des personnes qui s'expriment au quotidien dans une langue qui leur est étrangère et dont les mots – comme le dit si bien la romancière et journaliste turque Asli Erdoğan – sont parfois réduits au silence.



auf Deutsch lesen

S'exprimer pour avancer

Quand il s'agit d'accompagner des familles issues de la migration qui vivent des situations difficiles ou de soutenir l'intégration de jeunes migrant·es, l'interprétariat communautaire est précieux et souvent indispensable. En l'absence de langue commune ou lorsque les mots manquent, l'interprète fait la navette, donne du sens, et permet à chacun·e de s'exprimer de manière égale sans craindre d'être mal

entendu·e. L'interprète, à la fois compagnon de route et guide, permet de cheminer ensemble de manière assurée, comme dans une cordée. Sa présence active mais discrète garantit de pouvoir « mettre en commun » les mots. Autrement dit, au sens étymologique du terme : « communiquer ».

Par l'accès partagé à ce que les mots recouvrent, il devient possible d'aller au-delà des mots. Le dialogue qui s'engage s'enrichit de nuances, de perceptions, d'échanges et de regards croisés. Là, l'interprétariat permet de jouer et de se jouer des différences qui semblent faire obstacle pour, au contraire, avancer.

Accompagner le changement

L'intégration, l'inclusion sociale et la participation sont des processus réciproques qui impliquent non seulement de se comprendre mais encore de construire un lien de confiance pour permettre l'exploration de situations personnelles forcément

singulières, de parcours de vie qui s'inscrivent, plus que d'autres encore, entre des mondes variés. Dans ce dialogue à plusieurs, l'interprétariat communautaire permet de les relier, de redonner de la voix aux personnes issues de la migration pour qu'elles puissent renouer et composer avec leur réalité, multiple, et la transformer pour dessiner leur propre voie. Dès lors, le recours à l'interprétariat devrait être garanti pour l'ensemble des prestations dans le domaine social afin de permettre d'accompagner le changement dans le respect de la dignité et du droit à l'autodétermination.



Ramon Pythoud

Coordinateur du service AEMO, Fondation Transit
Co-président de l'association ParMi – soutien jeunes migrant·es Fribourg

Le kiosque de l'interprétariat

Nouvelles langues

Plusieurs nouvelles langues sont désormais disponibles pour les clients du service « se comprendre ». Il s'agit du **grec, kinyarwanda, kirundi, urdu, polonais et japonais**. La liste complète des langues figure sur www.secomprendre.ch. En 2023, les 10 langues les plus demandées étaient par ordre décroissant : russe, turc, dari, farsi, ukrainien, arabe, tigrigna, pashto, kurmanji, tamoul.

Plateforme de formation

Le site www.inter-pret.ch propose une plateforme de formation destinée à tout·e professionnel·le faisant appel à un·e interprète. De petites vidéos donnent des **exemples concrets de dialogues** « réussis » ou « non aboutis ». De quoi s'orienter, en quelques minutes, vers une pratique optimisée du dialogue.

Demandes privées

Le service « se comprendre » n'est pas réservé aux professionnel·le·s des institutions. Toute personne peut déposer une demande d'interprétariat à titre privé via le site www.secomprendre.ch, en cliquant sur « **Accès pour les clients privés** ».

A bon entendeur

L'émission « A bon entendeur » de la RTS diffusée en juin 2023 a testé les **applications de traduction** automatique. Du « gare aux malentendus » aux raisons d'une fiabilité parfois précaire des applications, le reportage, disponible sur www.rts.ch, apporte plusieurs éléments de réponses.

Forte augmentation

En 2023, le nombre d'interventions d'interprétariat et de médiation interculturelle réalisées par service « se comprendre » a augmenté de **49 %** par rapport à 2022. Plus de 80 % des interventions ont eu lieu dans les domaines de la santé et de l'asile. Le 20 % restant concerne les domaines du social, de l'éducation et des autorités judiciaires.

Traumatisme vicariant

Les professionnel·les accompagnant des personnes souffrant de traumatismes sont susceptibles d'expérimenter eux·elles-mêmes des symptômes traumatiques liés au vécu de la personne suivie. En 2024, Appartenances propose une formation intitulée « Le traumatisme vicariant : comment le gérer en tant qu'accompagnant·e ? ».

www.appartenances.ch/activites/formation

Nous sommes soutenus par / mit Unterstützung:



Kanton Bern
Canton de Berne



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Contact/Impressum

Newsletter avril 2024

« 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
Traduction : Aline Jenni
Photos : Clotilde Buhler ©
Graphisme / Impression : Caritas Suisse, Lucerne