

Newsletter « se comprendre » 2/21

Piqûre de rappel

Les services sociaux fribourgeois réagissent favorablement à la promotion de l'interprétariat proposée en 2021.

« Cette promotion – cf. encadré – a été pour nous une piqûre de rappel. Plus d'un bénéficiaire sur deux suivis par notre service est allophone. Nous agissons généralement « avec les moyens du bord » sans chercher d'autres solutions, L'interprétariat devrait devenir un réflexe », reconnaît Diana Aebischer, responsable du Service social régional (SSR) de La Sonnaz en charge de 400 dossiers d'aide matérielle ou personnelle pour un bassin de population de 16 000 personnes.

Dans les SSR, une demande d'interprétariat est soumise à autorisation de la Commission sociale. Selon Lucie Sciboz, assistante sociale au SSR de la Haute-Sarine, « ponctuellement, il n'y a pas de problème pour l'obtenir. Toutefois, je doute que la Commission sociale valide un suivi avec interprète, chaque mois, pour une personne qui ne serait pas en réinsertion par exemple ».

Situations sensibles

Dessins, mimes, langage simplifié, entretien plus long, les professionnels du social ne manquent pas de ressources pour tenter de surmonter la barrière linguistique. Quelques

mots de français parfois suffisent. Faire appel à des proches ou amis des bénéficiaires est aussi une pratique courante bien que perçue avec ambivalence. Manque de fiabilité, parti pris, conflits de loyauté, d'aucuns préféreront utiliser « google translate » plutôt que de faire traduire leurs propos par un enfant.

« Avec un interprète,
on gagne en confiance
et en efficacité
dans l'intervention »

Face à cette réalité, les professionnels du social distinguent les situations. « Lorsque le sujet est pointu comme expliquer les bases légales ou s'il s'agit d'un sujet sensible avec des tensions émotionnelle ou psychologique, il devient indispensable de faire appel à un interprète », explique Alexandra Scyboz, responsable du SSR de Romont. Un avis partagé par Lucie Sciboz du SSR de la Haute-Sarine : « en cas de conflit, de besoin de reformuler ou

d'explications techniques, il est très positif de pouvoir bénéficier des ressources d'un interprète ».

Se comprendre pour avancer

L'impact du travail avec un interprète sur l'intervention est attesté par plusieurs professionnels. Selon Raphaël Dayer, assistant social au SSR de la Gruyère, « il est très important que la situation soit claire notamment au niveau des droits et obligations de l'aide sociale et que la personne puisse se faire comprendre et exprimer ses besoins. C'est bénéfique pour tout le monde. On gagne ainsi en confiance et en efficacité dans l'intervention ». De plus, comme le souligne Lucie Sciboz, « il est bien plus facile d'adhérer à quelque chose que l'on comprend ».

Les interprètes favorisent sans conteste une meilleure compréhension mutuelle. Leurs compétences interculturelles s'avèrent également précieuses, comme l'explique Diana Aebischer : « Nous envisagions de sanctionner l'une de nos bénéficiaires, qui refusait de se rendre au cours de français, pour défaut de collaboration. En ultime recours, nous avons organisé un entretien avec un interprète. La personne a alors pu exprimer ses



craintes de sortir de chez elle, prendre le bus et les pressions de son mari. De son côté, l'assistante sociale a pu exprimer l'exigence posée par le service et son sens. Madame a alors été d'accord de se rendre au cours de français et continue d'y aller à ce jour».

Dès lors, il ne fait aucun doute pour Alexandra Scyboz que, «le fait de pouvoir faire appel à un interprète nous permet d'avancer dans la situation tant au niveau de l'insertion socioprofessionnelle que du suivi administratif».

Neutralité requise

Parmi les attentes des professionnels du social en matière d'interprétariat, l'une d'entre elle apparaît récurrente. «La neutralité est essentielle. Ne pas juger, ne pas prendre parti ni prendre position est fondamental lors des entretiens», explique la responsable du SSR de Romont. Et Lucie Sciboz de préciser: «La relation d'aide inclut une dimension de contrainte avec de possibles frustrations. Certaines décisions peuvent paraître dures. Il est donc très important que l'interprète reste neutre

et fidèle au sens du message transmis». Par ailleurs, avoir quelques connaissances quant aux droits/devoirs de l'aide sociale peut, selon Raphaël Dayer, être utile aux interprètes amenés à intervenir dans les services sociaux. «Mais, en termes de traduction, nous ne sommes pas dans un tribunal. L'important est de se comprendre».

Réflexion permanente

Perçu favorablement par les professionnels du social, l'interprétariat n'est ni une solution de facilité, ni un frein à l'intégration. «Notre rôle est de chercher avec les personnes une solution à un problème. Si, pour cela, il faut faire appel à un interprète, ce n'est pas un problème. Ce n'est pas en étant rigide sur ce point que l'on favorisera l'intégration, au contraire», estime André Sallin, responsable du SSR de La Gruyère. Et Lucie Sciboz de conclure: «l'interprétariat n'est pas un outil à négliger car il s'inscrit précisément dans la réflexion permanente que nous menons afin de déterminer la mesure la plus adaptée pour faciliter l'intégration. (cb)

A qui de payer la facture ?

Durant un an, le Service de l'action sociale (SASoc) et le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (IMR) prennent en charge la moitié des frais d'interprétariat en présentiel. En dehors de ce cadre promotionnel, la facture d'interprétariat est soit à la charge d'un service, soit imputable au bénéficiaire. «A charge du bénéficiaire, cela augmente sa dette d'aide sociale ce qui souvent freine les assistants sociaux. Nous étions dès lors très contents que, dans cette promotion, les

frais l'interprétariat soient partagés entre le service et le canton et non plus à charge du bénéficiaire», explique Diana Aebischer, responsable du SSR de la Sonnaz.

Pour André Sallin, responsable du SSR de la Gruyère, au vu de la faible proportion des demandes, la question du coût n'a guère d'influence sur le fait de faire appel à un interprète quand la situation l'exige. Toutefois, la réflexion reste de mise: «Finalement, les bénéfices de l'interprétariat dans l'aide sociale sont pour tout le monde: le bénéficiaire, la commune et le canton. Pourquoi les services sociaux seraient-ils les seuls à payer ces frais?», s'interroge-t-il.

L'édito



**Chère lectrice
Cher lecteur**

L'aide sociale est le dernier «filet» de soutien de nombreuses personnes en situation de précarité. La nécessité

de recourir à des interprètes communautaires dans ce domaine est donc bien réelle, sachant que les bénéficiaires doivent comprendre la loi et son application, afin de prétendre à un soutien matériel notamment. En amont déjà, d'autant plus dans des périodes de crise comme celle que nous connaissons aujourd'hui, réunir les documents et constituer une demande d'aide sociale représente bien souvent le parcours du combattant pour celles et ceux qui ne maîtrisent pas le fonctionnement administratif de notre pays et les exigences qui en découlent, au-delà même du problème de la langue.

Promouvoir l'interprétariat auprès des services sociaux afin de faciliter la compréhension entre les bénéficiaires et les professionnels de l'aide sociale, l'idée à été retenue par le canton de Fribourg, qui en 2021, offre une prise en charge à hauteur de 50% pour toute demande d'interprètes émanant des services sociaux.

Après cette période d'éloignement social en raison de la pandémie, je lance un appel aux professionnel-le-s du social pour les inciter à profiter pleinement de cette offre et renforcer les liens avec la population allophone. Cette initiative vous est présentée dans l'article principal et le service «se comprendre» reste à votre disposition pour toute question si besoin.

En parallèle, je vous invite également à «faire connaissance» avec deux interprètes actifs auprès du service «se comprendre». Avec, d'une part, notre rubrique «6 questions à un interprète» qui révèle à chaque fois un vécu inédit d'un-e interprète. Et, d'autre part, notre rencontre avec Greta Balliu qui conjugue l'interprétariat et la recherche universitaire pour mieux comprendre et faire comprendre.

En espérant avoir suscité votre intérêt pour cette édition, je vous souhaite une bonne lecture,

Barbara Ouedraogo
Responsable Service d'interprétariat

6 questions à un interprète

Depuis quand êtes-vous interprète ?

Cela fait près de 15 ans que j'interviens comme interprète. J'ai pratiqué bénévolement avant d'être engagé officiellement par la Croix-rouge puis par « se comprendre » en 2010. J'interviens beaucoup en psychiatrie mais aussi dans les domaines juridique, social ou scolaire.

Avez-vous suivi une formation ?

J'ai suivi la « formation de base » organisée par « se comprendre » et, en 2010, la formation d'interprète communautaire avec Appartenances. Ensuite, j'ai continué avec des formations sur la procédure accélérée, l'accompagnement, la violence domestique, les personnes endeuillées, etc. Je termine actuellement la formation en vue du Certificat d'interprétariat.

Qu'est-ce qui vous a amené à être interprète ?

Arrivé en Suisse en tant que réfugié, je n'arrivais pas à me faire comprendre. Plus tard, j'ai réalisé que je pouvais jouer un rôle pour les personnes qui se retrouvaient dans cette même situation. Après 20 ans en Suisse, je pense comprendre les situa-

tions et je connais la culture iranienne. Je peux donc être un pont entre les deux cultures.

Quelle est la principale difficulté du métier ?

La difficulté ne se situe jamais au niveau linguistique mais plutôt au niveau émotionnel. Quand quelqu'un n'arrive pas à exprimer ce qu'il ressent même dans sa propre langue, là, j'ai l'impression d'être impuissant. Je peux dire que la personne est triste mais les émotions que la personne vit, l'interprète ne peut pas toujours les transmettre. C'est le plus difficile à accepter à mes yeux.

Après 15 ans de métier, que dire de la charge émotionnelle ?

J'ai beaucoup appris avec les années. Aujourd'hui, je me sens à l'aise avec mon rôle. Au niveau émotionnel, je pense avoir un avantage : j'ai fait de la prison en Iran, on m'a torturé, j'ai vu des centaines de personnes être massacrées. J'ai donc vécu une forte charge émotionnelle pendant dix ans. Face aux souffrances que j'entends aujourd'hui, en position d'inter-



Gholamreza SHEMIRANI, interprète pour le farsi et le dari

prète, il m'est facile désormais de prendre du recul au vu de ce que j'ai vécu. On ne peut pas éviter certaines difficultés quand on a décidé de quitter son pays. C'est ainsi. Mais la souffrance va passer.

Comment les professionnels vous perçoivent-ils ?

Au HFR (Hôpital fribourgeois), je suis bien connu. De la réception à tous les secteurs de l'hôpital, ils me connaissent. Ils me disent même qu'il me faudrait un bureau (sourire)! Je pense qu'ils ont confiance en moi.

De l'interprétariat aux droits culturels

L'interprète communautaire joue un rôle déterminant dans le respect des droits culturels.

« Entre deux cultures, deux systèmes éducatifs différents, intervenir en tant qu'interprète en milieu scolaire était pour moi le plus complexe. De plus, la barrière linguistique et culturelle peut accentuer chez les personnes allophones le risque ou le sentiment de ne pas « être entendu » quand bien même il n'y a pas de volonté de discriminer. Mon métier d'interprète m'a donné envie de rechercher un meilleur équilibre », explique Greta Balliu, interprète communautaire pour « se comprendre » et chargée de recherche depuis sept ans à l'Institut interdisciplinaire d'éthique et des droits de l'homme de l'Université de Fribourg.

Renforcer les compétences interculturelles

Avec le service école-parents migrants de Villars-sur-Glâne, la chercheuse et inter-

prète participe alors à la création du projet « Diasporas interculturelles et démocraties » visant à renforcer les compétences interculturelles des participants. Formateurs, parents et enfants bénéficieront de ces rencontres pendant 3 ans. « Par une exposition, des récits de vie, des ateliers d'échanges, nous avons pu parler de la discrimination, de la dynamique culturelle et de toutes les nuances des interactions ».

Un socle pour l'interprétariat

Dans ce projet comme dans sa pratique de l'interprétariat, Greta Balliu s'appuie sur la Déclaration des droits culturels de Fribourg, adoptée en 2007. L'Art 2b y définit notamment l'identité culturelle comme « l'ensemble des références culturelles par lequel une personne seule ou en commun, se définit, se constitue,

communique et entend être reconnue dans sa dignité ». De là à la pratique de l'interprétariat, Greta Balliu franchit le pas aisément. « C'est le socle de mon travail d'interprète. Je me mets en position de respecter les références culturelles de chacun et j'ai une part de responsabilité dans le respect de cette diversité ».

Entretenir ses propres références

L'interprète souligne également l'Art 4 indiquant que « Toute personne a la liberté de choisir de se référer ou non à une ou plusieurs communautés culturelles, sans considération de frontières et de modifier ce choix ». Et Greta Balliu de préciser : « Pour ma part, je reste très attentive à entretenir mes propres références culturelles albanaise, italienne et suisse. » Ainsi, tant la connaissance de l'identité culturelle d'une personne que de ses communautés de références permettent de nouer un dialogue interculturel fructueux. (cb)

Voyage accompagné

Pendant cette pandémie mondiale il nous est difficile de voyager et de rencontrer des gens d'ailleurs comme d'ici... Pourtant, il existe des métiers où la pandémie ne peut pas enfermer les gens à domicile pour faire du télétravail. En tant que coordinatrice école-parents migrants pour la commune de Villars-sur-Glâne, j'ai continué à traverser les rues « désertes » et à enjamber des frontières culturelles et sociales invisibles pour aller à la rencontre de familles migrantes. Amenée à côtoyer des familles parlant l'albanais, l'arabe, le chinois, le farsi, le kurmanji, le mongole, le tamoul, le tigrinya, etc., le plus grand défi à relever reste d'entrer en communication.

Des professionnels de la communication

Pour cela, j'ai la chance de pouvoir faire appel à des hommes et des femmes exceptionnels sachant parler la langue désirée et connaissant le pays des parents migrants rencontrés. Ces professionnels de la communication interculturelle sont à mes

côtés pour transmettre mes messages de sensibilisation et, surtout, m'aider à gagner la confiance des parents migrants. Discrètes, impartiaux, professionnels, les interprètes communautaires réussissent à déceler les émotions et les codes de langage des différents intervenants grâce à leurs origines et leurs propres parcours d'intégration. Sans leur savoir-être et savoir-faire, je n'arriverais pas à faire comprendre un système scolaire et faciliter l'intégration dans un nouveau lieu de vie.

Des moments forts

Deux expériences me reviennent à l'esprit. Au terme d'une visite chez une famille érythréenne avec une interprète, l'épouse nous propose un café. Quelle surprise quand j'ai vu la mère du futur élève griller des graines vertes de café...! J'ai découvert le « boune » (café) servi lors de l'accueil d'un invité. Cette cérémonie du café a duré 1h1/2 heures. Ce moment d'échange « hors du temps » m'a beaucoup rapproché de la famille.

Lors d'une autre visite, j'ai constaté que le récit atteignait émotionnellement l'interprète. J'ai alors immédiatement réagi en faisant une pause. A défaut de pouvoir prévoir le choc du récit, l'interprète a servi de « parechoc » émotionnel. Mais grâce à elle, j'ai pu rester factuel, contrôler mes émotions et réfléchir à comment aider cette mère de famille.

Il faut du temps et de l'expérience pour se familiariser avec ce mode de communication surprenant qu'est le « trialogue », incluant une tierce personne. Pour ma part, il me permet d'améliorer la collaboration

avec les parents, de mener une discussion plus équitable et d'atteindre plus rapidement mes objectifs.



Vera Condé Lateltin
coordinatrice
école-parents
migrants,
Villars-sur-Glâne

Le kiosque de l'interprétariat

■ Retrouvons-nous

Sur notre site www.secomprendre.ch, vous trouverez de nombreuses informations sur :

- Comment faire appel à un interprète ?
- Comment travailler avec un interprète ?
- Les formations pour devenir interprète
- L'interprétariat par téléphone
- Les « règles d'or » du trialogue
- Des témoignages d'interprètes
- ... et une icône pour nous contacter en un seul « clic ».

■ Déplier pour informer

Après son édition en français, allemand, anglais, arabe et somali, le dépliant d'information sur les Mutilations génitales féminines (MGF) existe désormais également en tigrinya. Ce document est disponible sous le lien : www.fr.ch/sante/prevention-et-promotion/les-mutilations-genitales-feminines-mgf-excision. Un guide de prise en charge a également été rédigé à l'attention des professionnel-le-s pour les soutenir

dans un accompagnement en réseau et de qualité dans ce domaine.

■ Un choix engagé

Une association fribourgeoise de sages-femmes indépendantes travaille en étroite collaboration avec les interprètes de « se comprendre » pour proposer, en plus de dix langues, leurs prestations « Préparation à la naissance », « Atelier maman-bébé » et « Suivis postnataux » à domicile. Un engagement fort pour cette association qui prend à sa charge les frais d'interprétariat.

www.panaae.ch

■ Des chiffres et des langues

Dans le canton de Fribourg, l'arabe, le tigrinya, le farsi, le turc, le dari, le tamoul, le kurmanji, le sorani, le pashtou, le somali et le portugais sont les langues les plus demandées. Par ailleurs, sur 59 interprètes actifs dans ce canton, 21 sont certifiés et 27 en cours de certification ou de validation d'acquis. Ces interprètes qualifiés couvrent 88 % des heures d'intervention. Dans le canton du Jura, plus de 12 interprètes certifiés y sont actifs. Plus d'infos sur :

www.secomprendre.ch

(icône Rapport d'activité 2020).

■ Accompagnement souhaité

La nouvelle prestation « d'interprète accompagnateur/trice » proposée par le service « se comprendre » et adoptée comme « Mesure d'insertion sociale » dans le canton de Fribourg intéresse de nombreuses institutions telles que l'ORS ou le Service des écoles de la Ville. Dans le canton du Jura, l'AJAM a également signalé son intérêt pour cette prestation favorisant l'ancrage social des bénéficiaires. La demande pourra se faire sur le site dès 2022 ou en contactant se comprendre : secomprendre@caritas.ch.

www.secomprendre.ch.

Contact/Impressum

Newsletter octobre 2021

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