

Partie A

Interprétariat communautaire dans les institutions de la collaboration interinstitutionnelle : analyse générale

L'importance de l'interprétariat communautaire dans les institutions de la collaboration interinstitutionnelle (CII) : pratique actuelle et recommandations formulées à partir de treize cas étudiés

Etude réalisée sur mandat du Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) à l'intention des comités nationaux CII aux fins d'encourager le recours à l'interprétariat communautaire en vue d'améliorer la qualité du conseil dans les structures ordinaires

INTERPRET, Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, www.inter-pret.ch

Lena Emch-Fassnacht

Berne, avril 2016

Table des matières (partie A)

1	Etat des lieux et introduction	3
1.1	Offres et outils pour se comprendre	3
1.2	Contexte de l'étude.....	5
1.3	Principaux objectifs et enjeux.....	5
1.4	Structure du rapport.....	6
1.5	Démarche méthodologique	7
2	Recours aux services d'interprètes communautaires : résultats transversaux	9
2.1	Besoins actuels et potentiels.....	9
2.2	Encouragement de l'intégration et interprétariat communautaire	10
2.3	Interventions, critères et situations-types d'entretien	11
2.4	Qualité et utilité de l'intervention d'interprètes communautaires.....	14
2.5	Ancrage institutionnel de l'interprétariat communautaire	15
2.6	Financement de l'interprétariat communautaire	16
2.7	Communication interculturelle : vers un changement de pratique	17
3	Conclusions et recommandations.....	20
3.1	Recommandations générales.....	20

Partie A

L'interprétariat communautaire dans les institutions de la collaboration interinstitutionnelle : analyse générale

1 Etat des lieux et introduction

Le terme d'« institutions de la collaboration interinstitutionnelle CII » regroupe une grande diversité d'institutions actives dans les domaines de la sécurité sociale et de la formation. Elles sont ici classées en quatre grandes catégories, à savoir : les « *services publics de placement* », les « *services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière* », l'« *aide sociale* » et les « *assurances invalidité et accidents* ». Leur dénominateur commun est d'être actives dans l'intégration (et la réintégration) professionnelle et sociale de leurs clients. Devant le constat d'un nombre croissant de migrants parmi les bénéficiaires de ce type de prestations, le cercle de la CII s'est élargi, en octobre 2011, au Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM).

Force est aujourd'hui de constater la nécessité d'adapter les structures ordinaires aux réalités d'un contexte en mutation. L'interprétariat communautaire est appelé à servir, dans ce cadre, de soutien professionnel aux spécialistes qui travaillent dans ces structures, en ce sens que l'intervention ciblée d'interprètes communautaires leur permettra d'assurer leur mission de conseil et d'information efficacement et sans discrimination, indépendamment de toute considération de langue ou de culture. Cette logique se retrouve dans le troisième pilier (« Communication et intégration sociale ») des programmes d'intégration cantonaux (PIC), dont l'interprétariat communautaire est un aspect central.

Comment et dans quel contexte les institutions partenaires de la CII font-elles intervenir des interprètes communautaires ? Quelle est l'utilité d'une telle coopération ? Quels facteurs la favorisent ou y font obstacle ? Et quelles mesures s'imposent au niveau d'une institution pour pouvoir travailler davantage avec des interprètes communautaires ? Pour les partenaires de la CII, l'enjeu est d'identifier les possibilités qui s'offrent pour se comprendre, de clarifier les besoins et les attentes des professionnels en la matière et enfin de développer, in situ, une « culture de la compréhension interculturelle ».

Le recours aux services d'interprètes communautaires est très variable selon l'institution et le type de services publics considérés. Cette étude donne un aperçu de son importance dans les différentes institutions de la CII et formule des recommandations pratiques pour permettre une collaboration efficace entre les professionnels et les interprètes communautaires.

1.1 Offres et outils pour se comprendre

Dans la pratique quotidienne, les situations ne manquent pas dans lesquelles le professionnel doit trouver un moyen de communiquer avec un client allophone. Les institutions de la CII peuvent alors faire appel à un interprète communautaire ou à un interprète ad hoc, ou encore à un tiers qui servira d'auxiliaire à la traduction¹.

¹ Pour plus de précisions, lire « La communication dans un contexte interculturel : aperçu des offres et des outils », sur le site d'INTERPRET: http://www.interpret.ch/admin/data/files/shop_asset/file_fr/5/apercu_communication_contexte_interculturel_fr.pdf?lm=1444984201, où sont également définies les notions de « personnes clés » et de « médiation interculturelle. »

1.1.1 Interprétariat communautaire

L'interprétariat communautaire désigne la traduction orale (en règle générale consécutive) de ce qui se dit dans une langue vers une autre, compte tenu de l'origine sociale et culturelle des interlocuteurs. Il en résulte une situation de triologue – « dialogue à trois ». L'interprète communautaire est notamment appelé à intervenir dans les domaines de la formation, de la santé et du social.

Les interprètes communautaires sont généralement eux-mêmes issus de la migration. Ils possèdent des connaissances attestées d'au moins une langue officielle et d'au moins une langue d'interprétariat. Maîtrisant les techniques de base de l'interprétariat consécutif, ils traduisent dans les deux sens et in extenso les propos échangés, en restant fidèles à la fois au sens et à la lettre. Ils connaissent aussi la terminologie spécialisée de base dans les domaines de la formation, de la santé et du social et sont en mesure d'exposer des faits et des enchaînements de manière accessible et adaptée aux destinataires.

Le système standardisé de formation et de qualification pour les interprètes communautaires comprend deux niveaux de qualification : le certificat INTERPRET et le brevet fédéral². Les titulaires d'un certificat ou d'un brevet d'interprète communautaire s'engagent à exercer leur activité conformément aux principes éthiques de la profession³.

1.1.2 Services d'interprétariat régionaux

L'intervention des interprètes communautaires est organisée par les services d'interprétariat régionaux, lesquels servent de relais entre les interprètes et les professionnels qui font appel à leurs services. Ils coordonnent l'ensemble de l'intervention en s'assurant de son bon déroulement. Ils veillent aussi à ce que les interprètes sous contrat soient adéquatement rémunérés (prestations supplémentaires comprises) et à ce que le bon interprète soit placé sur la bonne mission. Enfin, ils jouent un rôle clé dans l'assurance qualité, en mettant à profit les retours d'informations des clients et en proposant régulièrement aux interprètes des modules de formation continue, de même que des espaces d'échange, de conseil, d'intervision et de supervision.

On dénombre aujourd'hui une vingtaine de services régionaux sur l'ensemble de la Suisse⁴, qui sont soutenus par les cantons et la Confédération par le biais des PIC.

1.1.3 Auxiliaires à la traduction (non professionnels)

Les professionnels des institutions de la CII travaillent aussi fréquemment avec des traducteurs non professionnels (interprètes ad hoc ou auxiliaires à la traduction), ceci pour des raisons pratiques, financières ou personnelles, ou par contrainte de temps, ou encore parce qu'ils ne connaissent pas l'existence ou l'utilité de l'interprétariat communautaire. Il est effectivement des situations professionnelles dans lesquelles l'aide d'un non-professionnel suffira pour se faire comprendre. INTERPRET⁵ distingue, à cet égard, entre les « interprètes ad hoc » et les « auxiliaires à la traduction ».

² Pour plus de précisions sur ce point, lire : <http://www.inter-pret.ch/fr/interpret/ausbildung-und-qualifizierung-4.html>

³ Pour consulter le code professionnel des interprètes communautaires : http://www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file_fr/113/berufskodex_2015_fr.pdf?lm=1447338895 .

⁴ Pour consulter la liste des services d'interprétariat régionaux : http://www.inter-pret.ch/fr/interkulturell-dolmetschende-finden_0/interkulturell-dolmetschende-finden/die-regionalen-vermittlungsstellen-44.html.

⁵ INTERPRET est l'association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation culturelle. Dans le cadre d'un programme subventionné par la Confédération, INTERPRET assume des tâches clés dans la qualification, l'assurance et développement de la qualité, la définition et la surveillance des normes pour la formation et la certification des interprètes communautaires, mais aussi en matière de relations publiques et de sensibilisation. INTERPRET compte enfin un centre de compétence et un office de qualification.

Interprètes ad hoc

« Interprètes ad hoc » s'entend des employés d'une institution publique eux-mêmes issus de la migration ou possédant les connaissances linguistiques requises, qui sont sollicités pour servir d'intermédiaires linguistiques en interne.

Il est alors primordial de bien définir les rôles, les responsabilités et les compétences de chacun. Si les interprètes ad hoc ne possèdent généralement aucune qualification d'interprétariat, ils sont en principe formés dans le domaine dans lequel se déroule l'entretien, ce qui signifie qu'ils en connaissent les spécificités techniques et opérationnelles. Néanmoins, aucune garantie ne peut être donnée quant à la qualité de la traduction.

Auxiliaires à la traduction

« Auxiliaires à la traduction » s'entend de personnes de l'entourage du client allophone, le plus souvent des membres de sa famille ou des connaissances qui possèdent des connaissances linguistiques plus ou moins démontrées et servent – spontanément ou non – d'intermédiaires linguistiques. Ils peuvent être sollicités chaque fois qu'il est impossible ou difficile de communiquer avec un client allophone et que l'intervention d'un interprète professionnel n'est pas possible ou n'a pas été prévue.

A noter qu'en faisant appel à un auxiliaire à la traduction, le professionnel n'a aucune garantie quant à la qualité de la traduction, pas plus qu'au respect des règles déontologiques, telles que le secret professionnel ou le principe de l'impartialité.

INTERPRET met en particulier en garde contre l'implication d'enfants ou de jeunes adultes pour servir d'intermédiaires linguistiques : d'une part, ils ne sont préparés ni à la tâche délicate et exigeante à accomplir, ni à la responsabilité qui va de pair ; et, d'autre part, une situation de triologue implique un changement de rôles, susceptible de perturber la dynamique familiale et sociale. On ne peut dès lors que déconseiller cette pratique.

1.2 Contexte de l'étude

L'encouragement de l'intégration des étrangers, porté par le SEM, figure à l'agenda de la CII depuis octobre 2011. La Division Intégration du SEM a élaboré à ce titre, en partenariat avec l'institut de recherche KEK-CDC-Consultants⁶, un document de travail définissant les interfaces et les champs d'action des institutions de la CII en matière d'encouragement de l'intégration⁷. Entre autres recommandations, les auteurs préconisent un travail d'information plus systématique auprès des structures ordinaires pour mieux faire connaître l'interprétariat communautaire et son utilité en situation de conseil. But de la démarche : optimiser la qualité du conseil dans les institutions partenaires de la CII. C'est sur la base de cette recommandation qu'INTERPRET a été mandatée pour réaliser la présente étude.

1.3 Principaux objectifs et enjeux

Deux grands objectifs sous-tendent cette étude : premièrement, optimiser la qualité du conseil dans les structures ordinaires, en sensibilisant les professionnels aux particularités du travail de conseil en contexte interculturel et en les encourageant à faire appel à des interprètes communautaires professionnels ; deuxièmement étendre le champ et le volume d'interventions des interprètes communautaires.

⁶<http://www.kek.ch/fr>

⁷ Office fédéral des migrations (ODM), KEK-CDC-Consultants (2012) : Document de travail CII du 14 novembre 2012, « Handlungsfelder der Integrationsförderung von Ausländerinnen und Ausländern in der interinstitutionellen Zusammenarbeit » (*Champs d'action de l'encouragement de l'intégration des étrangers dans la CII*, document paru en allemand uniquement). Berne, ODM. <http://www.iiz.ch/fr-ch/dynasite.cfm?dsmid=113522>

Pour ce faire, une démarche à deux volets a été retenue : 1.- recensement et analyse de cas dans lesquels le recours à des interprètes communautaires est une pratique établie ; 2.- lancement, suivi et évaluation de coopérations dites pilotes, permettant à des spécialistes ou institutions de la CII qui ne travaillent pas encore avec des interprètes communautaires de s'en faire une première expérience à travers un système de bons, sans avoir donc à se préoccuper des aspects financiers.

Dans les deux volets, les partenaires associés à l'étude ont été sélectionnés selon les critères suivants :

- Institutions de la CII : services publics de placement, aide sociale, offices AI/ Suva et services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière.
- Sélection ciblée : institutions et secteurs dans lesquels le recours aux services d'interprètes communautaires est peu répandu.

Les questions à partir desquelles les deux types d'institutions (faisant régulièrement appel à des interprètes communautaires / associées à un projet pilote) ont été analysées sont formulées en termes similaires. L'analyse a porté sur les aspects suivants :

- Dans quelle mesure le recours aux services d'interprètes communautaires est-il ancré dans les processus de travail de l'institution ?
- Quel est le mode de financement des interventions ?
- Comment se déroule concrètement la coopération (modalités, responsabilités, processus internes et externes) ?
- Quel est le besoin estimé d'interventions d'interprètes communautaires ?
- Quelles sont les situations-types d'entretien et les critères justifiant une intervention ?
- Quelle est, selon les professionnels concernés, l'utilité de faire intervenir un interprète communautaire dans le cadre de leur travail de conseil ?
- Quels facteurs font obstacle à l'ancrage de l'interprétariat communautaire, et quels facteurs le favorisent ?

Treize institutions partenaires de la CII ont été examinées à la lumière de ces questions. L'évaluation, restreinte à ces cas, a permis de dégager des tendances et des points communs, mais aussi certaines particularités du travail collaboratif entre professionnels et interprètes communautaires. Elle fait également ressortir d'importants écarts entre les institutions examinées. Les conclusions de cette étude n'ont donc pas prétention à être généralisées, ni ne doivent être considérées comme définitives.

1.4 Structure du rapport

Le présent rapport s'attache à montrer l'importance de l'interprétariat communautaire pour les institutions de la CII, en général d'abord, puis par domaine. Conçu de façon modulaire, il a vocation à s'adresser à un large lectorat, les différents modules pouvant se lire pour eux-mêmes, tout en formant un tout cohérent. Le lecteur peut ainsi à loisir approfondir l'un des treize cas étudiés, ne s'arrêter que sur le commentaire ou les recommandations spécifiques à tel domaine, ou encore s'informer sur l'enjeu général de l'interprétariat communautaire dans la CII. Concrètement, le rapport s'articule comme suit :

La partie A présente, dans son chapitre introductif, l'état des lieux, les buts et enjeux de l'interprétariat communautaire, ainsi que la démarche méthodologique de l'étude, tout en évoquant en termes généraux l'importance de l'interprétariat communautaire dans les institutions partenaires de la CII. Les enseignements tirés de l'étude sont ensuite discutés

sous forme conclusive au chapitre 2, puis des recommandations générales formulées à l'intention des partenaires de la CII.

La partie B fait le point sur l'importance de l'interprétariat communautaire dans les quatre grands domaines de la CII, à savoir les services publics de placement, (chapitre 1), les services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (chapitre 2), l'aide sociale (chapitre 3) et les assurances invalidité et accidents (chapitre 4). Plus concrets que ceux figurant dans la partie A, les développements présentés dans ces chapitres débouchent sur des conclusions et des recommandations spécifiques. Enfin, les cas étudiés illustrent l'importance de l'interprétariat communautaire pour l'institution concernée et servent de base de réflexion sur la place qui devrait lui revenir dans les institutions de la CII.

1.5 Démarche méthodologique

1.5.1 *Partenaires de projet*

La réalisation de cette étude impliquait la coopération de divers partenaires et réseaux. Les partenaires de projet ont été recherchés avec l'appui d'institutions et de professionnels contactés de manière ciblée. Les contacts établis avec les comités fédéraux et cantonaux CII, les délégués cantonaux et communaux à l'intégration et les offices régionaux de placement (ORP) ont notamment été décisifs.

En dépit des nombreux soutiens et des efforts déployés, la recherche de partenaires de projet s'est avérée laborieuse, en particulier dans les ORP, les services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière et les offices AI. Ceci en raison d'abord du caractère sporadique de l'intervention d'interprètes communautaires dans ces domaines ; les exemples à étudier (attestant d'un recours régulier aux services d'interprètes communautaires) sont ainsi très rares. A ce problème s'ajoute le fait que de nombreuses institutions ne voyaient pas l'intérêt de participer au projet, ne ressentant pas le besoin de travailler avec des interprètes communautaires. Dans ces domaines, les professionnels sollicitent l'aide d'un tiers (auxiliaire à la traduction) lorsqu'ils rencontrent des difficultés de communication. Par ailleurs, dans le cas des offices cantonaux de l'AI, un institut d'expertises privé⁸ a été associé à l'étude, faute d'autres sources.

La recherche de partenaires de projet a été moins difficile dans les institutions à vocation sociale (aide sociale et services sociaux), lesquelles recourent plus régulièrement aux services d'interprètes communautaires, parfois de longue date. Enfin, il n'a malheureusement pas été possible d'obtenir la coopération (pourtant recherchée) d'un service social romand.

1.5.2 *Sources et collecte des données*

Dans le volet « **cas pratiques** », neuf institutions ont été retenues :

- Services publics de placement : cas CII des ORP de Saint-Gall et de Rapperswil-Jona ; ORP Uri,
- Services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière : le service Case Management de la formation professionnelle du canton de Soleure,

⁸ Une vingtaine d'instituts d'expertise privés agréés (aux normes de l'OFAS) établissent des rapports d'expertise pluridisciplinaires pour le compte des offices cantonaux de l'AI. Le choix de l'institut s'est fait aléatoirement. Cette coopération avait été suggérée par un ORP.

- Aide sociale : l'aide sociale de Bâle-Ville ; le département *Intake* du service social de la ville de Berne ; les services sociaux de la ville de Langenthal ; le département *Intake* du centre social de Selnau de la ville de Zurich,
- Assurances invalidité et accidents : l'agence Suva d'Aarau ; le service privé d'expertises pluridisciplinaires SMAB AG.

Les cas étudiés présentent des différences (fortes pour certaines) en termes d'ancrage du recours à l'interprétariat communautaire, de besoins estimés d'interventions et de modes opératoires, mais aussi en termes d'appréciation de la qualité et de l'utilité d'une coopération avec des interprètes communautaires. Seul critère commun : toutes comptent des professionnels travaillant régulièrement avec des interprètes communautaires. L'analyse s'est faite à partir d'entretiens avec des professionnels, des réponses extraites des questionnaires FB1⁹ et des statistiques d'intervention des différents services d'interprétariat régionaux¹⁰.

Par ailleurs, quatre institutions ont pris part à l'étude dans le volet « **coopérations pilotes** » :

- Services publics de placement : l'ORP Schaffhouse
- Services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière : le service de conseil et intégration du canton de Lucerne
- Aide sociale : le service social régional d'Aarwangen
- Assurances invalidité et accidents : l'office AI du canton du Valais

Les modalités de partenariat ont été précisées au cas par cas, en concertation avec les responsables des différentes institutions. Le principe consistait à proposer aux partenaires de projet un accès gratuit aux services d'interprètes communautaires pendant 6 à 10 mois. Les projets étaient précédés d'une réunion d'information sur les enjeux de l'étude et les différents aspects du travail collaboratif avec des interprètes communautaires, et d'une présentation du service d'interprétariat régional. Les coopérations pilotes ont été suivies de près par INTERPRET (conseil, coaching, monitoring, évaluation). Le descriptif et l'évaluation des projets se fondent sur les entretiens menés avec les responsables respectifs avant et après le projet, sur les réponses aux questionnaires FB2 et FB3¹¹ et sur les statistiques d'intervention des services régionaux d'interprétariat, de même que sur les entretiens réalisés avec des professionnels à l'issue des projets.

Les travaux relatifs à cette étude se sont déroulés entre l'automne 2013 et l'été 2015. Le relevé des données porte sur la période du printemps 2014 au printemps 2015.

⁹ Cf. questionnaires en annexe

¹⁰ L'analyse des statistiques d'intervention n'a été possible que dans une mesure limitée, du fait de l'impossibilité de ventiler les chiffres. En effet, seuls les services d'interprétariat régionaux tiennent des statistiques, les institutions elles-mêmes n'en possédant pas. Dans le cas du service social de la ville de Berne, p. ex., les heures d'intervention concernent l'ensemble du service social, mais seul le département *Intake* a pris part à l'étude. De même, dans le cas de l'ORP Saint-Gall, les chiffres concernent tout à la fois les cas ordinaires et les cas CII, alors que seuls les conseillers CII ont participé à l'étude. Sans compter les différences de profil des partenaires de projet – au sein d'un même domaine –, qui empêchent, là encore, une comparaison. L'extraction des données des formulaires s'est également avérée difficile, compte tenu du nombre parfois très restreint de professionnels participant à l'étude – en raison de la faiblesse numérique des effectifs ou d'une forte charge de travail.

¹¹ Cf. questionnaires en annexe

2 Recours aux services d'interprètes communautaires : résultats transversaux

Des conditions-cadres favorables encouragent, à l'évidence, le recours aux services d'interprètes communautaires. Celles qui reviennent le plus souvent sont l'ancrage institutionnel de l'interprétariat communautaire (bases légales, guide pratique), la réglementation du financement et la définition de situations-types d'entretien. Si l'étude confirme l'importance et l'effet incitatif de ces facteurs, elle montre aussi que des conditions-cadres favorables ne sont pas un gage d'une coopération établie. Un autre élément tout aussi décisif, quant à savoir si un professionnel travaille ou non avec des interprètes communautaires, est s'il perçoit cette intervention comme nécessaire à l'accomplissement de son mandat légal ou comme un geste bien intentionné en faveur des migrants. A cet égard, le développement d'une « culture de la compréhension interculturelle » permettrait de réduire les écarts entre contraintes institutionnelles et sensibilités personnelles.

Ces différentes conditions sont ici abordées dans une perspective interdisciplinaire, l'analyse débouchant sur des recommandations de portée générale. Les résultats de l'étude sont exposés en détail dans les chapitres pertinents (partie B).

2.1 Besoins actuels et potentiels

Force est de le constater, les migrants comptent pour une part croissante des bénéficiaires de prestations des institutions de la CII. La proportion de clients allophones s'échelonne aujourd'hui entre 23% dans les services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière¹², 34% dans les ORP¹³, et même 46% dans l'aide sociale¹⁴.

Pourtant, le recours à l'interprétariat communautaire est loin d'être ancré dans la pratique professionnelle des institutions de la CII. Les services sociaux, l'aide sociale et la Suva constituent, à ce titre, une exception. S'agissant de l'aide sociale, les chiffres donnent toutefois à penser que le recours à l'interprétariat communautaire reste l'apanage des services sociaux urbains, notamment ceux de Berne et de Zurich. Le service d'expertises pluridisciplinaires SMAB AG affiche lui aussi des chiffres exceptionnels. On notera cependant que ce dernier est actif dans un secteur très particulier, à savoir l'établissement d'expertises médicales, un secteur encadré de règles très strictes, notamment en matière de droit d'être entendu. L'arrêt 9C_243/2010 du Tribunal fédéral et les mesures consécutives prises par l'OFAS créent à cet égard des conditions plus contraignantes (en matière de recours à des interprètes communautaires) que dans d'autres domaines moins réglementés de la CII.

Quantitativement ensuite, plus l'institution compte de clients allophones, plus l'intervention d'interprètes communautaires apparaîtra nécessaire. Ce constat ressort en particulier de la pratique des départements *Intake* du centre social de Selnau et du service social de la ville de Berne. Inversement, moins l'institution compte de cas dans lesquels il serait utile de travailler avec un interprète communautaire, plus le professionnel aura tendance à y renoncer. Le recours à l'interprétariat communautaire constitue alors l'exception, de sorte qu'il ne prend guère de place dans le quotidien professionnel. Dans les ORP en particulier,

¹² Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CDOPU) (2015) : Statistique de l'orientation professionnelle et universitaire publique en Suisse 2014. Berne : CDOPU. p. 9. <http://www.kbsb.ch/dyn/bin/19975-20702-1-rapport-statistique-ext-2014.pdf>

¹³ Selon les chiffres du chômage 2014 du SECO, 34% en moyenne des chômeurs inscrits étaient allophones, c'est-à-dire qu'ils avaient pour langue première une langue autre que les quatre langues officielles ou le suisse allemand.

¹⁴ Office fédéral de la statistique, OFS (2015) : Rapport social statistique suisse 2015, Neuchâtel : 2015. p. 83 ss. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.html>

mais aussi dans les services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, les professionnels partent souvent du principe que leurs clients doivent être « plaçables » et qu'ils doivent donc impérativement avoir un certain niveau dans la langue officielle locale. D'où le caractère superflu, à leur sens, de l'intervention d'interprètes communautaires. Cela étant, l'expérience d'autres professionnels, qui jugent cette intervention nécessaire, mais aussi le constat selon lequel ces mêmes institutions travaillent souvent avec des tiers (auxiliaires à la traduction) démontrent l'existence de besoins d'interprétariat dans ces domaines également. La même conclusion ressort de la coopération-pilote initiée dans le canton du Valais, les conseillers de l'office AI soulignant notamment l'apport bénéfique de cette coopération dans le cadre de l'intervention précoce.

2.2 Encouragement de l'intégration et interprétariat communautaire

Les principes stratégiques de l'encouragement de l'intégration sont définis par le SEM en concertation avec les cantons. L'élaboration et la mise en œuvre des mesures d'intégration au niveau local incombent aux cantons. Une distinction s'opère, à cet égard, entre l'encouragement de l'intégration dans les structures ordinaires et l'encouragement spécifique de l'intégration¹⁵.

2.2.1 Encouragement de l'intégration dans les structures ordinaires

L'intégration incombe en premier lieu aux structures existantes, dont font partie les institutions de la CII associées à l'étude. Les mesures prises à cette fin – telles que l'ajustement de processus internes ou la définition de critères communs en matière de recours aux services d'interprètes et de financement de ces prestations – sont financées sur le budget ordinaire du service concerné.

La mobilisation des structures ordinaires autour d'une stratégie commune de CII doit aussi permettre une intégration effective et durable des immigrés dans le marché du travail. Celle-ci passe, entre autres, par une meilleure coordination des mesures prises dans les différents domaines évoqués – dont le recours aux services d'interprètes communautaires¹⁶.

2.2.2 Encouragement spécifique de l'intégration

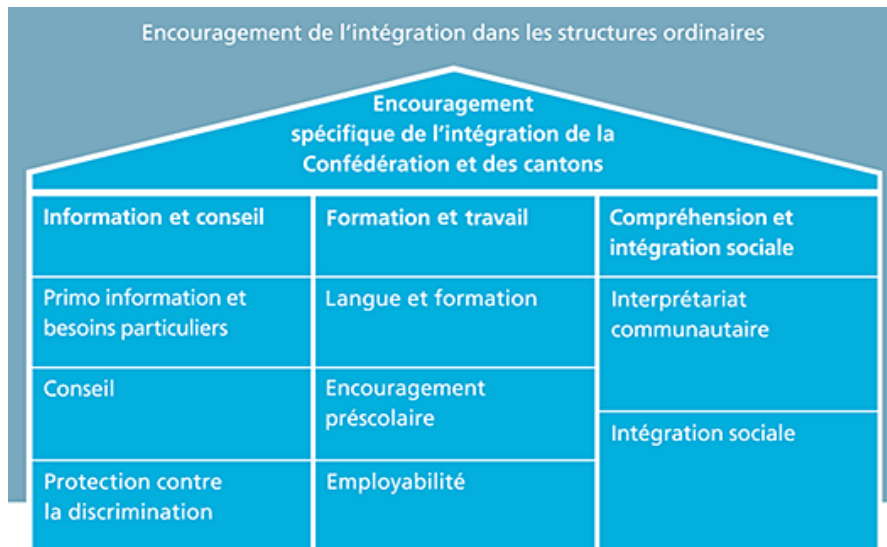
L'encouragement spécifique de l'intégration complète l'offre des structures ordinaires. Il permet, d'une part, de combler certaines lacunes en proposant p. ex. des cours de langue à bas seuil ou des mesures d'intégration professionnelle des réfugiés ; et, d'autre part, d'assister les structures ordinaires dans l'exécution de leur mandat d'intégration au travers de projets spécifiques. Le SEM et les cantons définissent ainsi, dans le cadre de programmes cantonaux d'intégration (PIC), un ensemble de mesures et d'objectifs contraignants assortis d'indicateurs de résultats. L'encouragement spécifique de l'intégration est financé paritairement par la Confédération et les cantons¹⁷.

Les PIC s'articulent autour des trois piliers suivants :

¹⁵ Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) : <https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/themen/integration/foerderung.html>

¹⁶ Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) : <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/themen/integration/foerderung/koordinationsauftrag.html>

¹⁷ Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) : <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/themen/integration/foerderung/spezifisch.html>



Encouragement spécifique de l'intégration par la Confédération et les cantons dès 2014

Dans sa fiche d'information relative aux PIC, le SEM fixe, sous le 3^e pilier « Communication et intégration sociale », un objectif stratégique contraignant pour tous les cantons en matière d'interprétariat communautaire, dont les termes sont les suivants :

« Les immigrés ainsi que les collaborateurs des structures ordinaires peuvent recourir dans certaines situations de dialogue (informations complexes, thématiques très personnelles, procédures administratives) à un service professionnel d'interprétariat communautaire pour des prestations de haute qualité¹⁸. »

A cette fin, les cantons ont notamment pris les mesures suivantes :

- développement ou maintien de l'offre d'interprétariat communautaire gérée par un service d'interprétariat régional professionnel¹⁹,
- assurance-qualité des prestations selon les normes d'INTERPRET²⁰,
- définition de normes de qualité, rédaction de guides pratiques, etc., pour encadrer la coopération entre autorités et interprètes communautaires,
- réseautage et travail de sensibilisation auprès des autorités communales et cantonales.

Dans certains domaines, les cantons prévoient aussi des mesures ou un dispositif spécifiques pour encourager le recours aux services d'interprètes communautaires. Le canton d'Uri a p. ex. prévu, dans le cadre de son PIC, la mise en place d'un système de bons pour inciter l'ORP à travailler avec des interprètes communautaires. Le projet-pilote « bons d'interprétariat » a été réalisé à l'intention des structures ordinaires sur la base d'un financement incitatif (limité dans le temps).

2.3 Interventions, critères et situations-types d'entretien

Dans quelles situations et pour quels types d'entretien les professionnels des institutions CII font-ils appel aux services d'un interprète communautaire ? Et sur la base de quels

¹⁸ Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) : fiche d'information Programme cantonal d'intégration (PIC) dès 2014, Berne, SEM: <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/integration/foerderung/kip/factsheet-kip-2014-f.pdf>

¹⁹ Cf. la liste complète des services d'interprétariat régionaux : http://www.inter-pret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file_fr/110/liste_services_regionaux.pdf?lm=1452504333

²⁰ Autour des normes de qualité INTERPET : <http://www.inter-pret.ch/fr/interpret/ausbildung-und-qualifizierung-4.html>

critères ? Dans les treize cas étudiés, le nombre annuel d'interventions varie fortement d'une institution à l'autre. Mais ces écarts ne sont pas surprenants, compte tenu des différences de profil – en termes d'importance de l'institution, de secteurs d'activité, de clientèle, etc. On relève par ailleurs de nombreux points communs dans les critères d'intervention, c'est-à-dire les situations décrites dans lesquelles il apparaît pertinent ou nécessaire de faire intervenir un interprète communautaire.

2.3.1 Interventions d'interprètes communautaires

Le tableau suivant dresse une liste indicative des interventions d'interprétariat communautaire réalisées en 2014 dans la phase pilote. Faute d'être comparables – eu égard à la disparité des institutions considérées –, ces chiffres donnent néanmoins un ordre de grandeur du volume des interventions.

Cas pratiques : nombre d'interventions d'interprètes communautaires réalisées en 2014	
Services publics de placement	
• Saint-Gall : ORP (5 centres en tout)	27
• Uri : ORP (1 centre)	45
Services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière	
• Soleure : service Case Management de la formation professionnelle	2
Aide sociale/services sociaux	
• Bâle-Ville : aide sociale (aide sociale, tous cas confondus y compris migration)	466
• Berne : service social de la ville de Berne (aide sociale, tous cas confondus)	447
• Langenthal : services sociaux de la ville (aide sociale et mandats, tous cas confondus)	63
• Zurich : centre social de Selnau (aide sociale [cas <i>Intake</i> uniquement], mandats, conseil aux parents d'élèves, etc. Le centre de Selnau est l'un des cinq centres que compte la ville de Zurich)	248
Assurances invalidité et accidents	
• Agence Suva d'Aarau	90
• SMAB AG, secrétariat Berne	404
Coopérations pilotes : nombre interventions d'interprètes en phase pilote	
Services publics de placement	
• ORP Schaffhouse Coopération pilote sur six mois	16
Services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière	
• Lucerne : service de conseil et intégration Coopération pilote sur 7 mois	5
Aide sociale / services sociaux	
• Aarwangen : service social régional (aide sociale et mandats, tous cas confondus) Coopération pilote sur 8 mois	9
Assurances invalidité et accidents	
• Valais : office cantonal AI Coopération pilote sur 10 mois	25

Illustration 1 : Cas pratiques et coopérations pilotes : nombre d'interventions d'interprètes communautaires

S'agissant des langues d'interprétariat sollicitées, les chiffres reflètent les différences régionales de composition de la population immigrée²¹. De nombreuses langues d'intervention sont ainsi attestées dans les services sociaux et d'aide sociale des villes de Bâle, de Berne et de Zurich (entre 30 et 35 langues), comme pour le service d'expertises SMAB AG, présent sur l'ensemble de la Suisse. Dans toutes les autres institutions, le nombre de langues d'intervention se situe entre 2 et 13.

2.3.2 Situations-types d'entretien

Les situations évoquées dans lesquelles l'intervention d'un interprète communautaire apparaît judicieuse sont très similaires. On note en revanche des écarts sensibles en termes de besoins estimés et de recours effectif aux services d'interprètes.

Les critères d'intervention sur lesquels les professionnels de tous horizons s'accordent largement sont les suivants :

- nécessité de communiquer au client ses droits et obligations,
- nécessité impérative d'une parfaite compréhension réciproque,
- octroi du droit d'être entendu,
- établissement d'un contrat de coopération ou autre,
- absence de tiers en mesure de servir d'intermédiaire linguistique (auxiliaires à la traduction).

Concrètement, ces critères se présentent dans les situations suivantes :

Premier entretien et entretiens de suivi

Une bonne compréhension réciproque est primordiale lors d'un premier entretien ou d'un entretien de suivi. Pour les ORP, les autorités d'aide sociale et l'office AI en particulier, ces situations nécessitent typiquement l'intervention d'un interprète communautaire, puisqu'il s'agit de bien faire comprendre les droits et obligations respectifs, les modalités de coopération, les responsabilités et les exigences de chacun²².

Entretiens délicats ou complexes

Une constante qui ressort de toutes les réponses est qu'il est surtout fait appel aux services d'un interprète communautaire lorsqu'un entretien s'annonce délicat ou complexe par son sujet. Tel est p. ex. le cas lorsque plusieurs institutions sont impliquées ou que des professionnels de différents horizons ou des personnes de l'entourage privé du client prennent part à l'entretien (« tables rondes »). Les professionnels interrogés qualifient également de délicats les entretiens portant sur des aspects techniquement complexes²³.

Entretiens personnels ou à forte charge émotionnelle

Pour les ORP, les autorités d'aide sociale, l'office AI et le service privé d'expertises, l'intervention d'un interprète communautaire s'avère souvent nécessaire lors d'entretiens personnels ou à forte charge émotionnelle. S'agissant d'entretiens au cours desquels des

²¹ Le même constat ressort de l'analyse statistique des langues d'interprétariat par région, cf. INTERPRET (2015) : statistiques des interventions relatives à l'interprétation communautaire et à la médiation interculturelle 2014, Berne : INTERPRET. p. 5 s. http://www.interpret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file_fr/142/2014_einsatzstatistik_fr.pdf?lm=1450267339.

²² A titre d'exemples, les comptes rendus d'entretien (anonymisés) suivants : premier entretien avec Mme Costas à l'ORP, p. 31 ; accident impliquant M. Yogeswaran, p. 33 ; entretien préliminaire de M. Szabó (jargon technique), p. 87 ; mesure d'intervention précoce en faveur de Mme Rossi, p. 137.

²³ A titre d'exemples, les comptes rendus d'entretien (anonymisés) suivants : réintégration professionnelle de M. Garibaldi, p. 32 ; table ronde concernant Mme Celik, p. 89 ; placement à l'essai de M. Nivet, p. 140.

questions de santé sont fréquemment abordées, il est particulièrement important de pouvoir compter sur l'assistance d'un interprète impartial, qui sache traduire au plus près du sens, mais aussi de s'assurer du respect du secret médical²⁴.

Entretiens avec des parents allophones

L'office AI et les services d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière recourent également à un interprète communautaire lorsque l'entretien se déroule en présence de parents allophones d'un jeune client. Ces entretiens sont particulièrement difficiles à gérer en termes d'interprétariat du fait du nombre d'interlocuteurs impliqués (conseiller, client et proches). A noter qu'il faut impérativement éviter que le jeune traduise lui-même ce qui se dit ou qu'il joue un rôle de médiation²⁵.

Entretiens dont la teneur à un caractère contraignant

Tous les professionnels interrogés affirment, par ailleurs, travailler avec des interprètes communautaires lorsque le droit d'être entendu doit être accordé. Il en va de même, dans le domaine de l'aide sociale, lorsque les termes d'un contrat ou d'autres engagements sont abordés²⁶.

Entretiens d'orientation

Les services d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, l'office AI et l'agence Suva soulignent enfin l'importance, en termes de recours à l'interprétariat communautaire, des entretiens d'orientation qui doivent déboucher sur une décision. Ces entretiens sont en effet déterminants pour l'avenir du client, d'où l'importance d'une bonne compréhension réciproque.

2.4 Qualité et utilité de l'intervention d'interprètes communautaires

Les professionnels qui travaillent avec des interprètes communautaires sont unanimes sur l'utilité d'une telle coopération. Les aspects suivants ont notamment été soulignés :

- Qualité de l'interprétariat, par comparaison notamment à la prestation d'un auxiliaire à la traduction :
 - traduction professionnelle et fidèle au sens,
 - impartialité et distance professionnelle (le fait, en particulier, que les interprètes communautaires ne sont pas impliqués personnellement, contrairement à un auxiliaire à la traduction),
 - garantie de la protection des données (devoir de discrétion).
- Possibilité, grâce à l'intervention d'interprètes communautaires, de remplir plus efficacement et de manière plus ciblée ses missions de conseil et d'information :
 - facilité à mener l'entretien (qui reste sous la conduite du conseiller),
 - compréhension réciproque et développement d'une relation de confiance,
 - moindre potentiel de frustration du client, lequel comprend mieux la situation.
- Communication sans obstacle ni lacune, synonyme de plus grande efficacité au travail :
 - moins de malentendus et de « vides »,

²⁴ A titre d'exemple, le compte rendu d'entretien (anonymisé) suivant : problème d'addiction de Mme Garcia, p. 90.

²⁵ A titre d'exemple, le compte rendu d'entretien (anonymisé) suivant : choix professionnel de Tarek, p. 63.

A titre d'exemples, les comptes rendus d'entretien (anonymisés) suivants : le contrat de coopération de M. et Mme Latif, p. 88; la demande de rente AI de Mme Schneider, p. 139.

- gain d'efficacité en évitant d'avoir à multiplier les entretiens et les appels sur un même sujet,
- intelligibilité réciproque, même en présence de plusieurs interlocuteurs.

Cela étant, la conscience de l'utilité de l'interprétariat communautaire ne se traduit pas forcément par un recours systématique aux services d'interprètes professionnels. Cette contradiction ressort des réponses de nombreux professionnels, issus le plus souvent d'institutions qui ne connaissent pas de pratique cohérente en la matière. Enfin, un autre point soulevé de façon récurrente est la nécessité de clarifier les questions du financement et des compétences décisionnelles.

2.5 Ancrage institutionnel de l'interprétariat communautaire

S'agissant des modalités de coopération entre les structures ordinaires et les interprètes communautaires, les différences sont sensibles d'un canton à l'autre et même d'une commune à l'autre. L'« ancrage institutionnel » s'entend ici des balises et des outils qui encadrent et structurent une telle coopération et qui peuvent prendre différentes formes :

- bases légales,
- directives et guides pratiques,
- contrats de coopération ou de prestation de services.

Il ressort de l'analyse des treize cas étudiés que l'interprétariat communautaire ne connaît pour ainsi dire pas d'ancrage institutionnel. Le plus souvent, le recours aux services d'interprètes communautaires est réglé par voie de directives ou de circulaires. Lorsqu'il passe par l'intermédiaire d'un service d'interprétariat, il fait généralement l'objet d'un guide ou d'un contrat de coopération. D'autres institutions ne se sont pas (encore) dotées de directives sur ce point, soit qu'elles peuvent s'en passer du fait de leur petite taille, soit que le recours aux services d'interprètes communautaires est établi de longue date et ne nécessite pas d'ancrage formel, soit qu'il ne répond pas à une réelle demande, soit encore que cette coopération est encore récente.

2.5.1 Bases légales

La voie législative (lois et ordonnances) permet de réglementer la coopération entre services publics et interprètes communautaires au niveau cantonal ou communal. Elle reste néanmoins l'exception²⁷ : parmi les treize cas étudiés, aucune autorité ne s'appuie sur un texte de loi ou d'ordonnance. A noter, dans le contexte des consultations médicales et des expertises AI (hors entretiens de conseil et de suivi AI et Suva en matière de réinsertion), l'importance de l'arrêt 9C_243/2010 du Tribunal fédéral du 28 juin 2011, qui se prononce sur différents aspects liés aux expertises interdisciplinaires, dont la question du recours à l'interprétariat communautaire et du financement de ces prestations dans le cadre des expertises médicales.

²⁷ A l'instar de la ville de Bienne, qui s'est dotée en 2010 d'une ordonnance régissant le recours à des interprètes interculturels (Ordonnance Intcult; OIntcult) (RDCo 152.08) : https://www.biel-bienne.ch/fr/pub/services/recueil_du_droit_communal/recherche.cfm?fuseaction=law=detail&doc=%2F100%2F152.08.htm

2.5.2 Directives et guides pratiques

Les autorités peuvent ensuite fixer des normes et critères contraignants en matière de recours aux services d'interprètes communautaires dans le cadre de directives, d'un aide-mémoire ou d'un manuel²⁸²⁹.

L'étude montre que des directives communales ou cantonales ad hoc peuvent constituer un outil de travail très utile pour les institutions comme pour les professionnels. Il en va ainsi de l'aide-mémoire à l'usage des autorités d'aide sociale de la ville de Berne, document très concret et complet, jugé particulièrement utile par les intéressés. L'adoption de normes contraignantes écrites permet aussi d'établir une pratique cohérente, qui résiste aux sensibilités personnelles et aux changements de personnel ou de direction.

2.5.3 Contrats de coopération ou de prestation de services

Les autorités peuvent enfin passer par un contrat de prestations pour convenir, avec le service d'interprétariat régional, les prestations à fournir, les termes du mandat, le contrôle qualité et les modalités de facturation³⁰.

Les institutions suivantes ont opté pour cette solution :

- le service Case Management de la formation professionnelle du canton de Soleure,
- l'aide sociale de Bâle-Ville,
- les services sociaux de la ville de Zurich
- le service social de la ville de Berne

Dans le cas des ORP de Schaffhouse et d'Uri, le recours aux services d'interprètes communautaires ne fait pas l'objet d'un contrat ; il est néanmoins réglementé par des directives internes (provisoires). Il en va de même pour Langenthal (services sociaux), où ce point est traité dans le manuel administratif sous le chapitre « frais de traduction ».

2.6 Financement de l'interprétariat communautaire

Les frais d'interprétation communautaire des structures ordinaires sont imputés sur le budget ordinaire du service concerné. On trouve diverses solutions de financement selon le cas étudié. La question est p. ex. réglée de façon très informelle dans les ORP, les services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière et les offices AI.

- Services publics de placement : pour les ayants droit, les frais occasionnés peuvent être remboursés au canton par la Confédération dans le cadre de l'indemnisation des frais d'exécution de la LACI³¹. Quant à savoir s'ils peuvent également être imputés sur le

²⁸Les cantons de Berne et de Zurich disposent tous deux de fiches aide-mémoire sur le recours aux services d'interprètes professionnels ou communautaires. Rédigé en termes très concrets et détaillés, le manuel du canton de Berne énumère des situations dans lesquelles le recours à des interprètes professionnels est nécessaire et évoque les possibilités qui s'offrent pour communiquer avec des clients allophones. Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte (BKSE), 2015 : Manuel de l'aide sociale, Berne : BKSE. Mots clés « Frais de traduction » : <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/fr/glossar/uebersetzungskosten/>. Canton de Zurich, Direction de la sécurité (2012) : Sozialhilfe-Behördenhandbuch des Kantons Zürich, édition remaniée, Zurich : Direction de la sécurité, mot clé 8.1.26 « Übersetzungskosten » : <http://www.sozialhilfe.zh.ch/Handbuch/8.1.26.%20%C3%9Cbersetzungskosten.aspx>

²⁹ INTERPRET a établi, à l'intention des autorités et des institutions, un modèle de directives pour la collaboration avec des interprètes communautaires http://www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file_fr/47/richtlinien_ikd_fr.pdf?lm=1444825629

³⁰INTERPRET propose également un modèle de contrat de prestations http://www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file_fr/48/contrat_de_prestations_exemple_fr.pdf?lm=1444825679 .

³¹ Des indemnités sont allouées aux cantons pour les frais d'exécution de la LACI et de l'OACI (Ordonnance sur l'indemnisation des cantons pour l'exécution de la loi sur l'assurance-chômage). Cf. sur ce point le chap. 1.2.2, partie B.

budget MMT (mesures du marché du travail), ce point reste à clarifier entre les services cantonaux et fédéraux compétents. Pour les frais concernant les non-bénéficiaires, les cantons de Saint Gall et de Schaffhouse ont retenu des solutions différentes (cf. sur ce point le chap. 1.2, partie B.) Reste également à clarifier la question de la prise en charge des frais pour les demandeurs d'emploi qui n'ont pas droit à ce type de prestations. Dans le canton d'Uri, la question du financement n'est pas encore définitivement réglée, les interventions d'interprètes communautaires étant financées, jusqu'à fin 2017, sur le projet « Dolmetschergutscheine » (« bons d'interprétariat ».)

- Services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière : Les frais d'interprétation sont imputés sur le budget ordinaire du service concerné. S'agissant de montants relativement modestes, leur prise en charge n'a pas posé problème à ce jour. Dans les deux cas étudiés, les responsables de service sont favorables à l'intervention d'interprètes communautaires, ce qui se répercute positivement sur la question du financement.
- Aide sociale : Les frais d'interprétation sont comptabilisés sous le poste des prestations circonstanciées et imputés au compte du client. Le recours à cette possibilité de financement est variable selon l'autorité ou le service considérés.
- Assurances invalidité et accidents : Dans le cas de l'office AI du canton du Valais, partenaire d'un projet pilote, la question du financement n'est pas encore réglée. L'agence Suva Aarau impute les frais au compte du client. Le service d'expertises SMAB AG facture les frais d'interprétariat aux offices cantonaux de l'AI sur la base de la convention passée avec l'OFAS³².

Dans la plupart des cas examinés, le financement des interventions semble en principe possible. On constate néanmoins des écarts, selon le professionnel interrogé – parfois au sein d'une même institution –, dans l'appréciation des possibilités de financement : tandis que certains ont l'habitude de travailler avec des interprètes communautaires et ne font pas état de contraintes budgétaires sur ce point, d'autres sentent leur marge de manœuvre limitée, du fait d'instructions informelles émanant de la direction du service ou de l'équipe.

Plusieurs participants indiquent, par ailleurs, que la question du financement des frais d'interprétation reste à clarifier au niveau de la direction ou de l'institution – ceci indépendamment de leur mode d'imputation et de l'existence d'un budget ad hoc. Conséquence de ce manque de clarté, les professionnels continuent de travailler avec des auxiliaires à la traduction, tout en étant conscients de l'utilité de l'interprétariat communautaire. Les institutions associées à l'étude jugeraient utile de faire remonter la question à un niveau supérieur. L'office AI du canton du Valais constate pour sa part que, contrairement à ce qui est prévu pour les SMR et les services d'expertises, la prise en charge des frais d'interprétation des offices AI n'est pas réglée. La question du financement reste également à clarifier au niveau des ORP.

2.7 Communication interculturelle : vers un changement de pratique

La réunion des conditions-cadre évoquées ci-dessus (définition de situations-types d'entretien, réglementation du financement et ancrage institutionnel) ne suffit pas à donner à l'interprétariat communautaire la place qu'il mérite dans le quotidien des activités de conseil. Pour pouvoir recourir à ce type de services dans la mesure souhaitable et nécessaire, les professionnels doivent pouvoir s'appuyer sur des processus internes compatibles, avoir acquis une certaine expérience du travail avec des interprètes communautaires et compter sur le soutien de leurs supérieurs.

³² L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) conclut un contrat tarifaire avec les centres d'expertises agréés de la plateforme SuisseMED@P. cf. sur ce point le chap. 4.9, partie B.

2.7.1 Compatibilité des processus internes

Le recours effectif aux services d'interprètes communautaires dépend des processus et structures internes, du processus décisionnel et des modalités d'appel prévues. Les cas du département *Intake* du centre social de Selnau, du département *Intake* de l'aide sociale de la ville de Berne ou de l'ORP Uri montrent qu'une bonne synchronisation des modalités d'appel avec les processus internes et la standardisation de la coopération favorisent un recours ciblé à l'interprétariat communautaire.

L'ORP Schaffhouse, le service de conseil et intégration du canton de Lucerne et l'office AI du canton du Valais, tous trois partenaires de coopérations pilotes, ont fait état – en cours de projet – de contraintes techniques ou structurelles qui empêchaient ou freinaient cette coopération.

2.7.2 Connaissance de l'interprétariat communautaire

De nombreux professionnels ne recourent pas à l'interprétariat communautaire faute de connaître (suffisamment) la prestation elle-même, son utilité, les processus qui l'encadrent ou l'existence d'un service d'interprétariat régional. Ce constat ressort aussi bien des projets de coopération pilote que de certains cas pratiques étudiés.

La connaissance de l'interprétariat communautaire se répercute aussi sur l'appréciation de son utilité. Celle-ci est jugée réelle lorsque les professionnels travaillent régulièrement avec un interprète communautaire et, à l'inverse, faible lorsqu'ils ne recourent que rarement à ce type de prestations (et ne ressentent donc pas le besoin d'y recourir). Ces attitudes opposées se retrouvent parfois au sein d'une même institution, comme dans le cas de l'ORP de Saint-Gall, des autorités d'aide sociale de Bâle-Ville ou encore du service social régional d'Aarwangen.

Les responsables de service sont amenés à jouer un rôle clé en termes de connaissance et de recours à ces prestations. En effet, en tant que points de référence des habitudes, des codes et de la culture de l'institution, ils sont bien placés pour légitimer l'interprétariat communautaire et en encourager le recours. C'est ce que montre la pratique du centre social de Selnau, du département *Intake* du service social de la ville de Berne et du service Case Management de la formation professionnelle du canton de Soleure³³. A l'inverse, des doutes exprimés (informellement) quant à l'utilité de l'interprétariat communautaire auront l'effet contraire.

2.7.3 Recours aux services d'auxiliaires à la traduction

La pratique d'une institution en matière de recours aux services d'interprètes communautaires, d'interprètes ad hoc ou d'auxiliaires à la traduction se reflète dans l'appréciation qu'aura le professionnel de la nécessité de travailler ou non avec un interprète communautaire.

Les professionnels travaillant sans interprètes communautaires ont ainsi tendance à accepter les difficultés de compréhension qu'ils rencontrent face à des clients allophones comme faisant partie de leur travail quotidien. Ils sont généralement d'avis qu'il appartient au client de s'organiser s'il ne maîtrise pas suffisamment la langue officielle. Inversement, ceux qui estiment qu'il est de leur responsabilité de veiller à une bonne compréhension ont davantage tendance à faire appel à des interprètes communautaires.

³³ Le Service de lutte contre le racisme (SLR) a publié un guide pratique destiné à soutenir les services de l'administration publique dans la définition de stratégies de sensibilisation au problème de la discrimination raciale. Certains aspects méthodiques du guide ont été intégrés à la présente étude. Service de lutte contre le racisme (SLR), Département fédéral de l'intérieur (DFI), 2015 : Protection contre la discrimination : comment inciter, motiver et mettre en place un processus de sensibilisation au sein de l'administration. Berne : DFI.
<http://www.edi.admin.ch/frb/00645/index.html?lang=fr>

2.7.4 La coopération pilote en tant que mesure d'information et de sensibilisation

Les institutions partenaires de coopérations pilotes (Aarwangen, Lucerne, Schaffhouse et Valais) s'accordent à considérer l'expérience comme utile et enrichissante. A noter que, depuis 2013, un projet pilote similaire est en cours dans le canton d'Uri (indépendamment de cette étude), auquel sont associés l'ORP et le service d'Intégration.

Tous les professionnels interrogés ont apprécié d'avoir pu se familiariser avec l'interprétariat communautaire au travers d'un projet limité dans le temps. Cette formule a le mérite d'avoir donné une impulsion, qui permet d'envisager le développement d'une nouvelle culture de la compréhension. Elle a aussi mis en évidence les avantages, les inconvénients et les problèmes qui peuvent se poser au démarrage d'une coopération ou les ajustements qui s'imposent dans les processus internes. A l'issue des projets, plusieurs participants ont par ailleurs indiqué que les réserves initialement émises à l'égard de l'interprétariat communautaire s'étaient estompées. Enfin, les professionnels interrogés sont unanimes pour tirer un bilan coût/utilité positif.

L'expérience ainsi acquise permettra de procéder aux ajustements qui s'imposent dans les processus internes et de développer ou d'affiner in situ les modalités de coopération avec les interprètes communautaires.

A noter que, dans le cas de l'office AI valaisan, le modèle de coopération a été revu et le nombre de professionnels activement impliqués dans le projet limité à trois. Cette démarche (qui supposait un tri et une redirection des dossiers) a permis de concentrer l'expérience acquise du travail avec des interprètes communautaires sur trois collaborateurs. Ceux-ci pourront être amenés à jouer un rôle clé (si une coopération de ce type était instaurée), en servant de relais d'information et d'expérience auprès de leurs collègues. Ce modèle a été bien noté par les professionnels de l'office AI du canton du Valais.

3 Conclusions et recommandations

Divers facteurs ont concouru, ces dernières années, au développement de l'interprétariat communautaire, notamment le soutien apporté par les cantons aux services régionaux d'interprétariat, la promotion de l'assurance-qualité et la professionnalisation des interprètes communautaires. Les programmes d'intégration cantonaux (PIC) définis par le SEM et les cantons dans le cadre de l'encouragement spécifique de l'intégration soutiennent cette évolution. Mais c'est aux structures ordinaires qu'il revient d'ancrer le recours aux services d'interprètes communautaires dans leur pratique professionnelle.

Notre étude montre que cet ancrage est encore très faible. Plusieurs facteurs l'expliquent, à commencer par le caractère sporadique de l'intervention d'interprètes communautaires dans les ORP, les services publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière et les offices AI, institutions dont les acteurs estiment avoir rarement affaire à des clients qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue officielle. Mais ces acteurs apparaissent aussi peu disposés à recourir à l'interprétariat communautaire – envisagé comme un instrument de communication professionnel – le plutôt que de s'appuyer sur des auxiliaires à la traduction. L'étude montre pourtant clairement que, dans ces institutions comme ailleurs, des situations se présentent dans lesquelles il serait utile et plus efficace de travailler avec un interprète professionnel. Pour que ceci soit possible au quotidien, des ajustements s'imposent parfois dans les processus et structures internes. D'autres éléments s'avèrent également facilitateurs, tels qu'une vision claire des avantages et inconvénients respectifs, mais aussi et surtout le soutien des responsables de service. Au final, c'est l'interaction de tous ces éléments (ancrage structurel du recours à l'interprétariat communautaire, position claire en matière de gestion de la diversité linguistique et culturelle, harmonisation des critères d'intervention au niveau de l'institution ou de l'équipe, conscience partagée de l'utilité d'une telle coopération) qui contribuera à donner à l'interprétariat communautaire la place qu'il mérite dans le quotidien de la consultation. D'où l'opportunité d'un ancrage cohérent et concerté (au niveau fédéral et cantonal) de cette coopération, de même que de son financement.

3.1 Recommandations générales

L'objectif qui sous-tend cette étude est d'encourager un recours optimisé aux services d'interprètes communautaires, dans une recherche d'efficacité et de professionnalisme du conseil dans les structures ordinaires. Dans cette optique et partant des enseignements tirés précédemment, plusieurs recommandations d'action se sont dégagées. Celles-ci sont ici formulées en termes très généraux, par niveaux de responsabilité. Elles sont formulées de façon plus spécifique et concrète sous les chapitres pertinents (cf. partie B de l'étude).

Acteurs publics, institutionnels et associatifs au niveau fédéral

- Reconnaître l'importance de l'interprétariat communautaire pour les institutions partenaires de la CII.
- Engager des discussions sur des solutions de financement standard et des possibilités d'ancrage institutionnel,
- Définir des recommandations autour de la gestion de la diversité linguistique et culturelle.

Acteurs publics et institutionnels au niveau cantonal

- Reconnaître l'hétérogénéité et la diversité de la société et définir des principes de gestion communs.

- Faire le point, en y associant les responsables de service, sur les options et outils qui s'offrent pour se comprendre en contexte interculturel et sur leurs avantages et inconvénients respectifs (interprètes communautaires, interprètes ad hoc ou auxiliaires à la traduction).
- Définir et promouvoir des possibilités concrètes d'ancrage institutionnel (manuel, aide-mémoire, directives, prises de position, contrat avec le service d'interprétariat régional, etc.) et de financement de l'interprétariat communautaire (le cas échéant, de concert avec des acteurs fédéraux, intercantonaux ou cantonaux).
- Mettre à disposition des espaces d'information et d'échange adéquats (p. ex. dans le cadre de la CII cantonale ou de réunions d'information spécifiques).

Institutions de la CII, unités opérationnelles, responsables de service et professionnels

- Dresser un état des lieux à l'interne, clarifier les besoins et les attentes (éventuellement dans le cadre d'une coopération pilote).
- Faire le point sur l'offre d'intermédiaires linguistiques et interculturels qui existe, et sur leurs avantages et inconvénients respectifs (interprètes communautaires, interprètes ad hoc ou auxiliaires à la traduction).
- Identifier les besoins concrets en matière d'interprétariat communautaire (situations-types d'entretien, utilité attendue et critères d'intervention).
- Clarifier les aspects organisationnels, les responsabilités et les modalités de coordination des interventions (Qui sera amené à travailler avec un interprète communautaire ? Qui donne l'aval ? Qui organise l'intervention et quelles sont les informations à réunir dans cette perspective ?).
- Faciliter la standardisation des processus (acquisition d'automatismes, définition des critères d'intervention, rédaction de guides pratiques, etc.) et relever les données pertinentes (p. ex. niveau de connaissance de la langue officielle, pays d'origine et langue parlée par le client, ou par ses parents le cas échéant).
- Définir les modalités de coopération avec le service d'interprétariat régional (mode d'appel, facturation des prestations, formation continue proposée aux interprètes communautaires, réunions d'information à l'intention des professionnels, etc.).
- Définir les principaux aspects de cette coopération (processus, situations-types d'entretien, financement) et veiller à son ancrage durable.