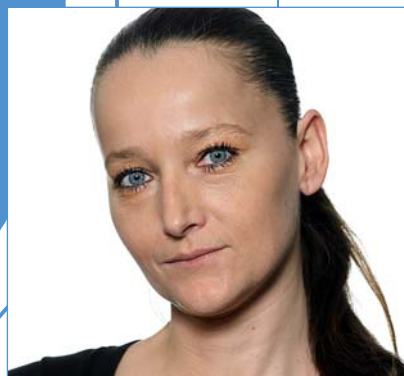




**A** ppartenances •



**Actes**  
**du colloque**  
**Assises romandes**  
de l'interprétariat communautaire  
30 septembre 2010 – Lausanne

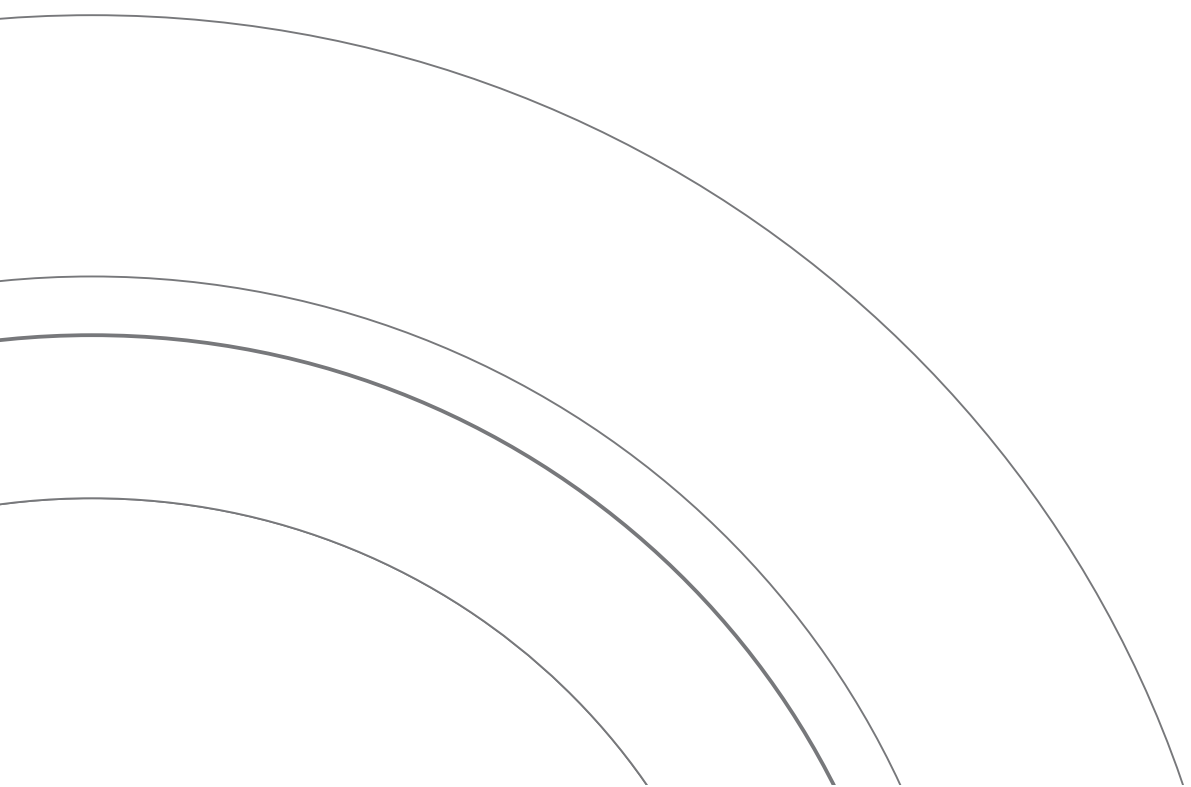


[www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch)

## **Impressum**

---

Concept et coordination: Isabelle Fierro et Natacha Noverraz. Rédaction: Corinne Bloch. Relecture: Nathalie Pleskanowsky.  
Photos: Thomas Hensinger. Couverture: Cayenne Communication Visuelle. Edition: © Association Appartenances Vaud.  
[www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch)



Actes du colloque  
**Assises romandes**  
de l'interprétariat communautaire

*L'interprétariat communautaire dans les institutions:  
choix ou nécessité?*

# Sommaire

Organisation et soutien.....	p. 4
Editorial.....	p. 5
Mots de bienvenue.....	p. 6 - 7
Allocution d'ouverture.....	p. 9
Quinze ans d'interprétariat communautaire en Suisse romande: et maintenant? <i>Par Jean-Claude Métraux</i>	
Conférences.....	p. 10 - 12
Politiques migratoires, interprétariat communautaire et intégration <i>Par Claudio Bolzman</i>	
Coût et bénéfices de l'interprétariat communautaire: étude en milieu de soins <i>Par Abdelkerim Meziane</i>	
Ateliers.....	p. 13 - 22
1. Droit à l'interprétariat communautaire	
2. Formation des professionnel-le-s au travail avec des interprètes: nécessités et stratégies	
3. Modèles de financements possibles pour l'accès aux interprètes	
4. Recherche sur l'interprétariat communautaire et pratiques institutionnelles	
5. Interprétariat communautaire dans les institutions: paroles aux interprètes	
6. A l'école: expériences pratiques et besoins	
7. Santé: expériences pratiques et besoins	
8. Services sociaux et d'intégration: expériences pratiques et besoins	
Table ronde.....	p. 23 - 27
Interprétariat communautaire dans les institutions de la santé, du social et de l'éducation: choix ou nécessité?	
<i>Avec:</i> <i>Esther Waeber-Kalbermatten, conseillère d'Etat, Canton du Valais</i> <i>Pierre-Yves Maillard, conseiller d'Etat, Canton de Vaud</i> <i>René Knüsel, professeur de politique sociale, UNIL</i> <i>Eric Kaser, chef de section, Office fédéral des migrations</i> <i>Alain Pécoud, directeur de la Polyclinique médicale universitaire de Lausanne</i>	
Allocutions de clôture.....	p. 28

# Organisation et soutien

## Assises romandes de l'interprétariat communautaire

Sous le titre « Interprétariat communautaire dans les institutions : choix ou nécessité ? » les premières Assises romandes de l'interprétariat communautaires se sont tenues le 30 septembre 2010 à Lausanne, à la Haute école pédagogique Vaud, organisées par l'association Appartenances, en collaboration avec les services d'interprétariat romands et les partenaires du réseaux médico-social et éducatif vaudois.

Des professionnel-le-s et des cadres des domaines de la santé, de l'instruction publique, du social et de l'intégration, des interprètes communautaires, ainsi que des représentants de la Confédération, des cantons et des communes ont participé à ce colloque.

Ces Assises romandes ont souligné le chemin parcouru, les objectifs atteints, mais aussi les défis à relever dans le domaine de l'interprétariat communautaire.

Les personnes suivantes ont participé activement à la préparation et à la tenue de ce colloque :

Organisation :	Association Appartenances Vaud
Direction du projet	Isabelle Fierro, Appartenances
Organisation et communication	Natacha Noverraz, Appartenances
Secrétariat	Raymonde Christe, Appartenances

### Groupe de pilotage :

M. Pierre-Alain Besençon, HEP Vaud ; Dr Patrick Bodenmann, PMU ; M. Pascal Bonzon, CRG ; M. Enayatullah. Brumand, COSM ; M. Charles Chalverat, HES-ÉESP ; Mme Corinne Eggs, AVIC ; Dr Florence Faucherre, DP-CHUV ; Dr Mario Gehri, HEL-CHUV ; Mme Guergana Gaydarova, CRG ; Mme Magaly Hanselmann, BCI Vaud ; Mme Christin Kehrl, Se comprendre ; Dr Isabelle Marguerat ; Mme Barbara Ouedraogo, Se comprendre ; Dr Saira-Christine Renteria, DGOG-CHUV ; M. Roland Sprenger, AVIC.

### Partenaires :

Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation culturelle INTERPRET ; Se comprendre - Caritas Suisse (FR, JU, BE) ; Association valaisanne pour l'interprétariat communautaire AVIC (VS) ; Croix-Rouge genevoise (GE) ; Service de la cohésion multiculturelle (NE) ; Haute école pédagogique Vaud ; Haute école de travail social et de la santé Vaud ; Centre hospitalier universitaire vaudois CHUV – Département de gynécologie obstétrique et génétique médicale DGOG, Hôpital de l'enfance de Lausanne HEL, Département de psychiatrie DP ; Policlinique médicale universitaire PMU ; Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme Vaud.

### Soutien :

Office fédéral des migrations ODM

### Tous nos remerciements à :

Corinne Bloch, Carmine Buomprea, Marie Cantoni, Isabel Eíríz, Karim Farhan, Katy François, Philippe Garbillo, Karina Irrazabal, Viviana Marchetto, Olga Markovic Wagnières, François Mathey, Feyrouz Ounaies, Gordana Pape, Annie Piguet, Mirela Polena, Camile Rigo, Halina Sandri, Cetin Sinaci, Sanije Sopa, Cecilia Testa, Jean-Paul Tillieux, Naima Topkiran, Nicole Weiss et à toutes celles et ceux qui ont contribué au succès de ce congrès, ainsi qu'à la Haute école pédagogique Vaud qui a mis gracieusement ses locaux à notre disposition.

# Editorial

*Par Isabelle Fierro, responsable de l'interprétariat communautaire, Appartenances - Vaud*

Etre soigné-e dans une autre région linguistique que la sienne, s'orienter dans un système d'aide sociale que l'on ne connaît pas, s'exprimer dans une langue différente de celle de l'enseignant-e de son enfant sont des situations souvent difficiles à vivre et pourtant inhérentes à une société de plus en plus marquée par la mobilité et l'interculturalité. Pour répondre à ces besoins de traduction et de médiation, l'interprétariat communautaire se développe et se professionnalise depuis une quinzaine d'année en Suisse. Fin 2009, l'association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle INTERPRET célèbre à la fois ses 10 ans d'existence et la première volée d'interprètes communautaires au bénéfice d'un Brevet fédéral délivré par l'OFFT. Cet évènement a signé l'inscription de l'interprétariat communautaire comme profession reconnue par l'OFFT.

La Romandie a toujours été active dans le développement, la formation et le soutien à cette jeune profession. Il était temps de réunir les principaux acteurs romands de l'interprétariat communautaire, afin de dresser un bilan du chemin parcouru et des défis encore à relever pour que toute personne autochtone ou migrante allophone puisse avoir pleinement accès aux services publics de notre pays.

L'interprétariat communautaire ne se limite pas à une question de langues: il s'agit d'un champ résolument interdisciplinaire et intersectoriel. Qu'ils ou elles œuvrent dans le domaine de la santé somatique ou psychique, de l'éducation, du travail social, de la politique, de l'économie, de l'interculturalité et de la migration, les professionnel-le-s sur le terrain, les cadres et les directions d'institutions, les représentant-e-s politiques, les financeurs ou encore les interprètes communautaires: tous et toutes sont concerné-e-s, par la question posée lors de ces Assises:

## **L'interprétariat communautaire dans les institutions: choix ou nécessité?**

Le recours aux interprètes est-il à considérer comme un choix? Est-ce une option, une prestation «à bien plaisir»? Qui choisit et selon quels critères? N'y aurait-il pas le risque de décisions inégalitaires d'un service ou d'un-e professionnel-le à l'autre, déterminées selon la connaissance de l'existence des interprètes, l'évaluation unilatérale des possibilités de compréhension mutuelle ou l'éventuelle crainte de travailler avec un tiers? L'interprétariat ne devrait-il pas être considéré comme une nécessité dans toutes les institutions publiques?

Et si l'interprétariat est considéré comme une nécessité: est-il à réduire à un «mal nécessaire», devant l'indéniable plurilinguisme de la population résidente dans notre pays? Ne faudrait-il pas travailler à un véritable choix professionnel? Institutionnel? voire un choix de société? Affirmer notre volonté d'accueillir toute personne, même si son altérité ébranle nos pratiques et appelle à la mobilisation de quelques-unes de nos ressources?

Ces questions ont été thématiques et intensément débattues par les 130 participant-es venu-es de tous les cantons romands, ainsi que de Suisse alémanique et du Tessin. Toutes ces personnes contribuent à l'interprétariat communautaire que ce soit dans leur pratique quotidienne ou en élaborant des décisions stratégiques. Les divers enjeux concernant le développement de l'interprétariat communautaire dans les institutions ont pu être dégagés et peuvent aussi bien relever de l'éthique professionnelle, des aspects financiers, des cultures institutionnelles ou encore des cadres législatifs.

Cette journée a été, sans conteste, l'occasion de nous réjouir d'un immense gain de reconnaissance pour le statut de l'interprète communautaire: l'utilité de sa présence est incontestée, son rôle est mieux connu et nombreuses et nombreux sont les professionnel-le-s prêt-e-s à travailler en véritable collaboration, ce qui est le résultat d'une co-construction de plusieurs années. Cette situation n'est cependant de loin pas systématisée de manière équitable dans toutes les régions et dans tous les secteurs. Un effort de sensibilisation et de formation des professionnel-le-s et des directeurs et directrices d'institutions, ainsi qu'une collaboration renforcée aux niveaux fédéral, cantonal et communal pour assurer un soutien politique et financier solide et durable se dégagent clairement comme les principaux axes de travail à venir.

Nous comptons vivement sur la mise sur pied de nouvelles éditions de ces Assises régionales pour mesurer l'avancée du travail que nous aurons réalisé ensemble.

## Mots de bienvenue

Guillaume Vanhulst, recteur de la Haute école pédagogique du Canton de Vaud (HEP) et Claude Schwab, président d'Appartenances Vaud et député au Grand Conseil vaudois ouvrent les premières Assises romande de l'interprétariat communautaire. Le premier se réjouit de recevoir à la HEP un événement permettant le rapprochement entre institutions qui partagent des préoccupations pour les mêmes enjeux sociaux. Le second souligne l'importance de ce moment charnière pour l'interprétariat communautaire et salue la première rencontre entre professionnels, acteurs et utilisateurs de l'interprétariat communautaire et décideurs, ainsi qu'entre cantons romands.

### Résumé du mot de bienvenue de *Régina Bühlmann*

*Membre du comité d'INTERPRET, déléguée aux questions de migration de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP)*

«L'interprétariat communautaire est à un moment charnière, et il est grand temps de parler de l'engagement des cantons et des communes.»

Dix ans de travail ont permis à l'association faîtière INTERPRET de créer un centre de compétences pour l'interprétariat communautaire. En 2010, notre association a reçu de l'Office fédéral des migrations (ODM) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) un mandat de prestations qui lui permettra de poursuivre ces travaux au niveau national. L'interprétariat communautaire est aujourd'hui à un tournant important. Du côté de la Confédération, le nouveau programme d'intégration est planifié pour 2014. Les Cantons disposeront alors de davantage de responsabilités pour la mise en place de leur propre politique d'intégration. Quel sera alors leur engagement pour l'interprétariat communautaire? Quelle place aura-t-il dans cette nouvelle donne? Quelle instance étatique doit payer quelles prestations? Comment sensibiliser les institutions aux avantages d'une interprétation qualifiée? Et enfin, comment mieux préparer le personnel institutionnel au travail avec des interprètes? Autant de questions qui nous tiendront occupés ces prochaines années.

### Résumé du mot de bienvenue de *Magaly Hanselmann*

*Déléguée à l'intégration des étrangers du Canton de Vaud, vice-présidente de la Conférence suisse des délégués à l'intégration*

«Plus personne aujourd'hui ne peut nier l'importance de l'interprétariat communautaire en termes d'égalité des chances.»

En matière d'interprétariat communautaire, le Canton de Vaud a la chance de pouvoir compter sur Appartenances, laquelle a joué un rôle important au niveau régional et national dans la professionnalisation de l'interprétariat. Grâce aux initiatives locales et à la contribution des offices fédéraux, l'interprétariat communautaire possède désormais des services dans chaque canton, un titre protégé et un brevet fédéral. Plus personne aujourd'hui ne peut nier son importance en termes d'égalité des chances et d'intégration, ni ignorer les risques liés à l'intervention d'interprètes improvisés en terme de confidentialité, de protection des données et de parentalisation des enfants. Or si l'importance de l'interprétariat communautaire n'est plus à démontrer, elle reste encore à concrétiser dans la pratique.

### Résumé du mot de bienvenue de *Anne-Claude Demierre*

*Conseillère d'Etat, directrice de la santé et des affaires sociales du Canton de Fribourg*

«Je suis d'autant plus sensible à cette question que je suis la conseillère d'Etat d'un canton bilingue.»

Canton bilingue, Fribourg s'efforce à plusieurs niveaux de valoriser son capital culturel, germanophone et francophone. Cette réalité, dont Fribourg a fait un vecteur stratégique pour son développement, doit être perçue comme une source d'inspiration pour intégrer les minorités linguistiques et leur accorder un accès sans entraves aux prestations publiques auxquelles elles ont droit. Le principe de non discrimination en raison de la langue doit ainsi servir de base à notre action.

*«Quand les mots  
perdent leur sens,  
les hommes perdent  
leur liberté.»*

*Confucius,  
cité par A.-C. Demierre*

Dans ce contexte, nous devons définir une stratégie claire pour que les personnes migrantes, souvent en situation précaire à leur arrivée en Suisse, et toujours plus nombreuses à fréquenter nos institutions, ne soient pas encore davantage pénalisées par la barrière de la langue. L'interprétariat communautaire joue un rôle central, car il s'est imposé comme l'interface incontournable dans le processus de compréhension mutuelle entre les services publics et les personnes de langue étrangère.

De manière plus large, l'interprétariat communautaire doit être considéré comme une mesure essentielle de la politique d'intégration des migrant-e-s. L'idéal de l'apprentissage d'une langue nationale reste un objectif à atteindre, car lui seul peut garantir une intégration efficace et durable, mais la démarche demande de l'engagement et du temps. L'interprétariat communautaire permet d'accompagner le processus d'intégration en garantissant des passerelles entre l'environnement social, éducatif, sanitaire et les personnes allophones. Il permet de mieux collaborer, d'éviter les malentendus et de favoriser l'autonomie.

*Il est essentiel de donner à tous les habitant-e-s de ce pays les outils pour communiquer et pour participer comme citoyenne et citoyen à part entière à la construction de notre avenir commun.*

*«Pour les cantons et les communes, les défis sont nombreux»*

*Les explications de Anne-Claude Demierre:*

La Conférence tripartite sur les agglomérations, la Conférence Suisse des délégués à l'intégration, l'Office fédéral des migrations et le Conseil fédéral dans sa réponse à la motion Schiesser exigent la garantie et le développement de l'interprétariat communautaire. En réponse à ces attentes, les Comités de la Conférence des Directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS) et de la Conférence des directeurs de la santé (CDS) ont émis au début 2010 des recommandations visant à promouvoir l'interprétariat et la médiation culturelle :

*Les cantons sont invités à :*

- ▶ Définir une procédure de recours à des traducteurs-trices et médiateurs-trices interculturel-le-s dans les domaines du social et de la santé.
- ▶ Développer les compétences interculturelles du personnel des services concernés.
- ▶ Recommander aux services concernés l'intervention d'interprètes qualifié-e-s.



# Allocution d'ouverture

## 15 ans d'interprétariat communautaire en Suisse romande: et maintenant ?

Malgré le chemin parcouru, de nombreux défis restent à relever: la question du financement, ou celle de la formation du personnel institutionnel. Mais la place, la forme et la reconnaissance de l'interprétariat communautaire dépendent aussi de notre manière de concevoir l'altérité.

*Par Jean-Claude Métraux, pédopsychiatre FMH, co-fondateur d'Appartenances-Vaud*

*«L'interprétariat communautaire est une nécessité qu'il faut voir sous l'angle de la réciprocité.»*

### *15 ans d'histoire*

Nombreux sont les progrès réalisés depuis les formations informelles d'interprétariat communautaire mises en place il y a 15 ans par Appartenances et la première rencontre organisée sur ce thème en 1998 par l'Office fédéral de la santé publique.

Bilan des acquis:

- Création de l'association faîtière INTERPRET.
- Prise en compte de l'interprétariat communautaire dans les politiques fédérales de santé et de migration.
- Reconnaissance du certificat et du brevet fédéral.
- Reconnaissance de lieux de formation.
- Création de services d'interprétariat dans les cantons. Etc.

*La Suisse possède même une légère avance sur ses voisins, notamment en ce qui concerne la formation.*

*«Voulons-nous voir les migrant-e-s comme des objets ou comme des sujets?»*

### **De nombreux défis restent pourtant à relever :**

- ▶ *Le financement.* A considérer sous différents aspects, l'interprétariat communautaire permettant aussi de faire des économies. Certaines problématiques, si souvent évoquées, comme celle des travailleuses et travailleurs migrant-e-s souffrant de douleurs chroniques à la charge de l'AI, ou celle de la violence des jeunes pourraient très probablement être prévenues en travaillant en amont avec des interprètes.
- ▶ *La formation des professionnels de la santé, du social et de l'éducation.* Travailler avec un-e interprète requiert des compétences spécifiques qui impliquent de changer son rapport à l'altérité. Nombre des professionnel-le-s y résistent.
- ▶ *L'hétérogénéité des pratiques* des professionnel-le-s face à l'interprétariat.
- ▶ *L'hétérogénéité des points de vue.* L'interprétariat communautaire est encore trop souvent perçu uniquement comme une technique au service d'une meilleure transmission aux migrant-e-s ou pour accroître notre emprise sur l'autre, plutôt que comme une occasion de rencontre fondée sur la réciprocité. Ainsi, parler une langue différente de la langue locale est considéré comme un déficit plutôt que comme une compétence.

Voulons-nous nous approcher du monde de l'autre, percevoir les sens qui l'animent? Souhaitons-nous permettre aux migrant-e-s de s'exprimer, développer leur pouvoir dire ou plutôt étouffer leur voix? Travaillons-nous à créer une société fondée sur les principes d'égalité et de réciprocité?

*Des réponses à ces questions dépend en dernier ressort l'avenir de l'interprétariat communautaire.*

# Conférence 1

## Politiques migratoires, interprétariat communautaire et intégration

La politique d'intégration de la Suisse définie dans la nouvelle loi sur les étrangers offre un cadre favorable à une plus grande reconnaissance de l'interprétariat communautaire. A condition d'être prise au sérieux.

*Par Claudio Bolzman, professeur HETS (HES-SO) Genève, chargé de cours du Département de sociologie de l'UNIGE*

*La politique d'intégration de la Suisse: principes et objectifs*

La politique fédérale d'intégration, telle que définie dans la nouvelle loi sur les étrangers (LEtr) de 2008, implique un processus bilatéral requérant de la part des institutions la mise en place de conditions favorables à l'accueil des nouvelles personnes arrivant, ainsi qu'un effort de leur part pour s'intégrer. Les objectifs fixés visent l'égalité des chances et la participation des personnes étrangères à la vie économique et sociale du pays.

*Des objectifs qui, s'ils sont pris au sérieux, nécessitent de pouvoir communiquer de manière appropriée avec les institutions.*

*«Encourager et exiger» l'apprentissage de la langue locale*

La Confédération a ainsi pris des mesures incitant les migrant-e-s à apprendre la langue locale. L'expression «encourager et exiger», qui figure dans la LEtr, implique des conséquences en termes de droits de séjour pour celles et ceux dont les connaissances linguistiques sont insuffisantes. Mais quid des étrangères et étrangers qui n'ont jamais bénéficié de mesures d'apprentissage et des personnes illettrées qui rencontrent des difficultés à apprendre? Le concept de "primo-information" pour les nouvelles personnes arrivant, prévu par la Confédération, n'implique-t-il pas également de pouvoir bien communiquer avec elles?

*Or, on estime entre 150'000 et 300'000 le nombre de personnes allophones qui ne peuvent pas communiquer de manière satisfaisante avec les autorités et les services publics.*

*L'interprétariat communautaire et la question du financement*

Un contexte favorable à une plus grande reconnaissance de l'interprétariat communautaire. L'Office fédéral des Migrations (ODM) l'a bien compris et la question de l'interprétariat figure dans le Programme des Points forts 2008 - 2011 de la Confédération.

En 2008, l'ODM a ainsi apporté un soutien de 1,4 millions de francs à seize services d'interprétariat pour un total de 95'000 heures de traduction (112'000 en 2010). La Confédération reconnaît toutefois que 40 millions de francs de plus seraient nécessaires. Sa contribution va pourtant diminuer, alors que la demande, elle, ne cesse d'augmenter.

*Qui, dès lors, financera cette activité essentielle à la collectivité et qui participe d'autre part pleinement au processus d'intégration ?*

D'autant plus que pour répondre à la demande croissante, l'offre doit davantage se professionnaliser (deux tiers des interprètes ne sont pas qualifiés). Comment assurer la qualité et la pérennité de ce service? Quel statut lui donner pour qu'il soit pris au sérieux et garanti?

*Dans un processus d'intégration bilatéral, «encourager et exiger» ne concerne pas uniquement les migrant-e-s. Les autorités aussi ont des obligations. Cela implique de mettre sur pied des moyens – financiers, légaux et structurels – pour que chaque migrant-e qui en a besoin puisse bénéficier à l'avenir du soutien professionnel d'un-e interprète communautaire.*

## Conférence 2

### Coût et bénéfices de l'interprétariat communautaire: étude en milieu de soins

L'interprétariat communautaire améliore-t-il les relations entre soignant-e-s et soigné-e-s? Est-il rentable? Les résultats de la recherche réalisée en Belgique par PASS International sont sans équivoque: le recours à des interprètes qualifié-e-s offre d'importants bénéfices sociaux et financiers.

*Par Abdelkerim Meziane, coordinateur pédagogique du Service de traduction et d'interprétariat en milieu social (SeTIS Wallon), Liège, Belgique*

*«Poser la question du coût et du bénéfice, c'est poser la question de l'accueil et de l'altérité.»*

**Présentation des résultats de l'étude réalisée dans le domaine médical par PASS – Centre de Recherche en Sciences Sociales en Santé Internationale, Bruxelles.** L'étude repose sur les résultats des recherches menées depuis quinze ans dans le monde, notamment en Suisse, ainsi que sur une série d'entretiens avec des professionnel-le-s de la santé et des interprètes.

*Les chiffres liés au coût de la barrière linguistique :*

- Consultations médicales:* Les patient-e-s allophones non assisté-e-s d'un-e interprète consultent plus le médecin que celles et ceux au bénéfice d'une traduction ou qui maîtrisent la langue. Selon une étude américaine, ces personnes passent aussi en moyenne 29 minutes de plus au service des urgences qu'un autre patient.
- Hospitalisation:* La probabilité d'hospitalisation des patient-e-s non assisté-e-s par un-e interprète est de 2,6%, contre 1,7% pour les autres. Leur durée d'hospitalisation est plus longue d'une demi-journée (+ 6% de la durée de séjour).
- Diagnostics:* 63% des erreurs d'interprétations enregistrées sont commises par des interprètes non qualifié-e-s. Aux États-Unis, 92% des patient-e-s atteints de maladies graves qui ignorent leur diagnostic sont allophones.
- Prévention:* L'interprétariat communautaire au Pays de Galles a permis d'augmenter de 16% les consultations de dépistage du cancer du sein.
- Diabète, l'exemple belge:* Plus de 3000 diabétiques allophones sont hospitalisé-e-s chaque année en Belgique. Ces personnes passent en moyenne 1,8 jour de plus à l'hôpital, à raison de 195 euros par jour. Le coût annuel d'une personne diabétique est estimé à 47'365 dollars, plus que le salaire moyen d'un-e interprète! La prévention de l'augmentation de la durée d'hospitalisation de ces patient-e-s correspondrait au recrutement de 90 interprètes.

*Conclusions, la barrière linguistique elle aussi a un coût: erreurs de diagnostic, traitements inappropriés, observance réduite des traitements, consultations et hospitalisations inutiles, mauvaise orientation vers les spécialistes, examens et analyses abusives, etc.*

Les résultats de l'étude de PASS – International démontrent que l'interprétariat communautaire apporte des bénéfices en termes financiers, ainsi qu'une amélioration des relations entre soignant-e-s et soigné-e-s et une plus grande satisfaction des patient-e-s et des professionnel-le-s:

- **Il améliore l'accès aux soins et garantit l'éthique médicale (confidentialité, consentement éclairé des patient-e-s, etc.).**
- **Il installe un climat de confiance et améliore ainsi l'adhésion des patient-e-s aux soins (meilleure compréhension et observance des traitements).**
- **Il améliore l'éducation sanitaire et la prévention.**

Un constat qui figure également dans les conclusions du rapport du Conseil de l'Europe:

*«Les malentendus interculturels se paient cher. En temps tout d'abord, à la fois celui des patient-e-s et celui du personnel de santé, en souffrances inutiles des patient-e-s, en dépenses superflues résultant d'un diagnostic erroné ou d'un traitement indépendant. D'où la nécessité de maintenir cet outil, de travailler à la formation des interprètes et des intervenant-e-s professionnel-le-s, et de sensibiliser aussi les politiques afin qu'ils puissent prendre en charge cette dimension».*

## Interventions du public

### **Modérateur:**

*Abdelhak Elghezouani, psychologue et chercheur, Appartenances-Vaud*

*Commentaire d'un médecin*      *Nous avons comparé différents pays, or il est également très intéressant de comparer les systèmes de santé en termes d'accessibilité aux soins. Des études qualitatives et quantitatives se font en Suisse qui mettent en évidence, au niveau régional, des organisations très différentes qui influencent l'accès aux soins. Il est important d'en tenir compte lorsque l'on compare différents chiffres, notamment les taux d'hospitalisation.*

*Commentaire d'une interprète*      *Je vois dans le regard des professionnels qu'ils nous considèrent encore trop souvent comme un mal nécessaire coûteux plutôt que comme une plus-value. Il est même parfois difficile de se faire payer. On se sent quémandeur, alors qu'en réalité, notre intervention leur est absolument nécessaire.*

# Atelier 1

## Droit à l'interprétariat communautaire

Sur quelles bases légales, existantes ou à créer, peut-on fonder un droit à des prestations d'interprétariat communautaire?

Études dans le domaine médical, social et de l'intégration.

*Modérateur: André Castella, délégué à l'intégration des étrangers du Canton de Genève*

*Ariane Ayer  
Docteur en droit, avocate,  
vice-présidente de la  
Commission de  
surveillance des  
professions de la santé  
du canton de Fribourg*

**Dans le domaine de la santé**, la Constitution fédérale prévoit un droit d'accès aux soins de base et l'égalité entre les personnes indépendamment de leurs langues. Des droits fondamentaux qui, dans un pays plurilingue, ne concernent pas que les migrant-e-s. La création de centres d'excellence qui font fi des répartitions linguistiques – néonatalogie à Lausanne, transplantation cardiaque à Zurich, etc. – pose des questions en termes d'accès aux soins qui concernent toute la population. Il s'agit aussi, plus largement, d'une question de compréhension du jargon médical. Le droit des patient-e-s est ainsi sous-jacent à la question de l'interprétariat communautaire.

*René Knüsel  
Professeur de politiques  
sociales, doyen de la  
faculté des sciences  
sociales et politiques  
de l'UNIL*

**Dans le social et l'éducation**, les droits sont moins clairement établis, bien que l'accès à des prestations soit aussi prévu par la Constitution. Il s'agit d'une question générale d'accès aux services publics et il serait politiquement risqué de la réduire à un problème de migrant-e-s. Or, si la nécessité d'obtenir le consentement éclairé des patient-e-s explique des avancées juridiques dans le domaine de la santé, pourquoi pas dans les autres domaines? L'obtention de bases légales passe par la reconnaissance d'un problème social. Or pour l'instant, le problème de la compréhension entre les groupes n'est pas posé ni reconnu du fait qu'on le résout à l'aide de solutions de fortune. (Lire aussi R. Knüsel p. 24 et 27).

## Le débat

*De l'avis général, le manque de bases légales rend difficile le financement de l'interprétariat communautaire. On note toutefois d'importantes différences selon les cantons. Si la reconnaissance de l'interprétariat doit venir du bas et ses coûts figurer aux budgets des institutions, il est aussi essentiel que les professionnel-le-s puissent recourir à une procédure afin que l'intervention d'interprètes qualifié-e-s ne se pose plus en termes de coûts, mais de droit. Les cantons doivent maintenant créer des ordonnances d'applications de la nouvelle loi fédérale sur les étrangers et préparer leur programme d'intégration, un moment clef pour l'interprétariat communautaire.*

## Recommandations

- Interpeler la Conférence suisse des délégués cantonaux à l'intégration afin qu'elle sensibilise les cantons par le biais de son pouvoir et de sa tribune dans le cadre de la Conférence des gouvernements cantonaux.
- Intégrer l'interprétariat communautaire dans les nouvelles lois cantonales sur l'intégration.
- Investir le terrain des programmes cantonaux pour y faire une place à l'interprétariat.

## Atelier 2

### Formation des professionnel-le-s au travail avec des interprètes: nécessités et stratégies

Le travail avec des personnes migrantes et a fortiori en présence d'un-e interprète fait appel à des compétences professionnelles spécifiques.

Quels moyens de formation doivent être envisagés?

Quel impact la sensibilisation des professionnels peut-elle avoir sur les pratiques?

*Modérateur: Jean-Claude Métraux, pédopsychiatre FMH, co-fondateur d'Appartenances-Vaud*

*«La qualité des prestations d'un interprète dépend de la capacité du personnel soignant à bien collaborer avec lui.»  
Patricia Hudelson, HUG*

*Patricia Hudelson  
Anthropologue médicale,  
répondante de l'interprétariat aux HUG*

#### *Stratégies mises en place aux Hôpitaux Universitaires de Genève:*

Selon une enquête réalisée auprès du personnel médical des HUG, 98% des professionnel-le-s interrogé-e-s sont concerné-e-s par la barrière linguistique. Près de la moitié des personnes interrogées continuent pourtant à faire appel à des interprètes de fortune, mettant en avant des raisons pratiques. Le personnel de médecine communautaire et de psychiatrie se révèle le mieux formé. Pour pallier ces lacunes, les HUG développent désormais une stratégie sur 3 niveaux: *la sensibilisation des professionnels, les aspects pratiques de l'accès aux interprètes, l'acquisition de compétences spécifiques.*

- Journée de formation sur la prise en charge des patient-e-s migrant-e-s.
- Brochure et carte d'informations envoyées à tous les collaborateurs et collaboratrices
- Site Intranet contenant toutes les informations sur le Service d'interprétariat de la Croix-Rouge genevoise.
- Colloques de formation du personnel soignant.
- Présentation de l'interprétariat communautaire à tous les nouveaux collaborateurs et collaboratrices avec obligation d'y faire recours.
- Contenu sur l'interprétariat communautaire dans les cours pré-gradués de médecine dès la première année, ainsi que dans les filières de formation du personnel soignant.

*Orest Weber  
Sociolinguiste à l'Unité  
Psy&Migrant, département  
de psychiatrie du CHUV*

#### *Stratégies mises en place au département de psychiatrie du CHUV:*

Depuis 2008, l'Unité Psy&Migrants du DP-CHUV intervient à plusieurs niveaux dans le domaine de l'interprétariat communautaire: formation, conseils pratiques, brochures, Intranet, etc. Et notamment par le biais d'une "sensibilisation itinérante", à savoir un module de 1h30 proposé aux collaborateurs et collaboratrices de l'institution directement sur leur lieu de travail. Une enquête menée auprès d'une centaine de professionnel-le-s avant et après ces activités a permis de mesurer l'impact de cette initiative:

Entre 2008 et 2009, le nombre de consultations avec interprète au département de psychiatrie du CHUV a triplé, alors qu'il était resté stable entre 2007 et 2008. 20% de plus de clinicien-ne-s ont recours à des interprètes qualifié-e-s, 20% de plus se sentent à l'aise avec les procédures à suivre.

La présentation d'Orest Weber comprend également la projection d'un film vidéo mettant en scène une situation en triologue (psychiatre - patient - interprète), qui sert de support à la sensibilisation des professionnels du Département de psychiatrie du CHUV.

## Le débat

*La projection suscite un vif débat. Les interprètes trouvent le film «caricatural et naïf» au point de passer à côté des objectifs visés. Selon elles, il fait l'impasse sur la médiation culturelle pour se concentrer uniquement sur les aspects techniques de la traduction. De leur côté, Patricia Hudelson et Orest Weber considèrent que le film est volontairement caricatural afin de susciter le débat parmi les professionnel-le-s.*

*Isabel Eriz, psychologue, responsable du secteur Formation d'Appartenances-Vaud, rappelle que l'acquisition de compétences transculturelles ne relève pas uniquement de techniques spécifiques. Se questionner sur ses propres représentations et résonances est un exercice indispensable pour travailler en triadologie. Il faut mettre en place pour les professionnel-le-s des formations qui leur permettront de réfléchir aussi à leur rapport à l'altérité.*

*Olivier Mouthon, intervenant social au Centre d'accueil Malley Prairie, à Lausanne, constate qu'il n'est pas toujours aisé pendant l'entretien professionnel d'interrompre la discussion entre interprète et client pour réintégrer le triadologie.*

*Les interprètes présent-e-s soulignent la nécessité de laisser quelques minutes avant la consultation à l'interprète et au patient-e pour faire connaissance et établir un lien de confiance. A plus forte raison avec des migrant-e-s isolé-e-s, empressé-e-s de communiquer avec quelqu'un de leur communauté. Un entretien préalable qui permettra ensuite au professionnel-le de mieux mener la consultation.*

*Les professionnel-le-s présent-e-s insistent également sur l'importance de la collaboration entre interprètes et professionnel-le-s (préparation des entretiens), la qualité de leur partenariat étant décisive en situation de triadologie. Il est toutefois essentiel de laisser au patient ou à la patiente la place centrale qui lui revient – par exemple en s'adressant à lui/elle plutôt qu'à l'interprète – un exercice pas toujours facile. Il faut aussi encourager les professionnel-le-s à reconnaître, au-delà de la langue, le rôle de médiateur culturel de l'interprète et les perspectives qu'il offre.*

## Recommandations

- Associer les interprètes à la conception et à la réalisation des formations pour professionnel-le-s, afin de mieux mettre en évidence leurs compétences et leurs atouts.
- Créer un groupe interinstitutionnel composé de professionnel-le-s et d'interprètes pour penser et concevoir cette formation.
- Favoriser l'acquisition de compétences transculturelles chez les professionnel-le-s, faire connaître l'offre existante (formations d'Appartenances pour les professionnel-le-s de la santé, du social et de l'éducation, notamment).

## Atelier 3

### Modèles de financements possibles pour l'accès aux interprètes

Dans notre système politique à trois niveaux – fédéral, cantonal, communal – comment développer le financement de l'interprétariat communautaire, ressource transversale concernant aussi bien les affaires sociales et sanitaires, l'instruction publique que l'intégration des étrangers?

*Modératrice: Anne Moratti, administratrice d'Appartenances-Genève, conseillère municipale de la Ville de Genève*

*Bernard Tétard  
Délégué à l'intégration  
des migrants du Canton  
de Fribourg*

*Le coût de l'interprétariat communautaire dans le canton de Fribourg est pour moitié couvert par les prestations facturées aux institutions usagères. Le reste est financé par la Confédération (dont la part va passer de 20 à 8%), par le Canton, avec le soutien de la Direction de la santé et des affaires sociales et de la Direction de l'instruction publique, et par des fonds privés. En raison du manque de bases légales, certaines communes financent l'interprétariat dans les écoles, d'autres pas. La mention de l'interprétariat dans l'avant-projet sur la scolarité obligatoire a d'ailleurs été retirée du fait qu'elle induisait une obligation légale de paiement.*

*Thomas Facchinetti  
Délégué aux étrangers  
du Canton de Neuchâtel*

*Le contexte juridique actuel est favorable au financement de l'interprétariat communautaire. Toutefois, en raison du durcissement de la politique de migration, la notion de réciprocité a disparu, le dispositif se concentre sur l'apprentissage du français et la pression politique est forte pour que les mesures d'intégration ne soient plus financées par l'Etat. A relever que le paiement de cette prestation dans le domaine pénal ou de l'asile n'est pas remis en question. Il faut s'en inspirer et élargir le champ d'intervention de l'interprétariat. Les collectivités publiques doivent réfléchir ensemble à un financement conjoint de l'interprétariat.*

### Le débat

*Les interventions du public soulèvent de nombreuses questions: qui doit disposer des moyens mis à disposition pour l'interprétariat communautaire? Si certains estiment que les utilisateurs doivent inscrire cette prestation à leur budget, d'autres craignent que cette option ne les encourage pas à faire recours aux interprètes. D'autre part, les sources de financement doivent-elles être recherchées conjointement par tous les domaines ou laisse-t-on, par exemple, celui de la santé résoudre son problème par le biais de la LAMal ? Les avis divergent. Il faut d'autre part rappeler à l'Etat son obligation de favoriser la communication avec l'ensemble des habitant-e-s, autochtones ou migrant-e-s. Selon certain-e-s, les pressions sur l'Etat resteront inopérantes tant que les professionnel-le-s des institutions ne seront pas davantage sensibilisé-e-s à la nécessité de l'interprétariat communautaire.*

### Recommandations

- Faire pression sur l'Etat pour qu'il reconnaisse que l'interprétariat communautaire fait partie de sa politique d'intégration et qu'il doit par conséquent le financer.
- Sensibiliser les utilisateurs afin de renforcer le réflexe du devoir de faire recours à l'interprétariat.



## Atelier 4

### Recherche sur l'interprétariat communautaire et pratiques institutionnelles

Des études se développent dans le domaine de l'interprétariat communautaire: modélisations de pratiques, analyses de besoins. Sur quoi portent ces recherches et comment peuvent-elles soutenir les pratiques institutionnelles?

*Modératrice: Saira-Christine Renteria, médecin adjoint, M&R, Département de gynécologie-obstétrique et génétique médicale du CHUV*

*«Nous, praticiens, avons besoin d'analyser notre pratique pour aller plus loin.»  
Abdelhak Elghezouani*

*Serge Houmard  
Responsable suppléant  
du Programme national  
"Migration et Santé"  
de l'OFSP*

*Etudes mandatées par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP)*

- 1) «Coûts et bénéfice de l'interprétariat communautaire dans le domaine de la santé» par le Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale (BASS).
- 2) Rapport sur l'interprétariat téléphonique (BASS + Price WaterhouseCooper).

L'étude du BASS est la première en Suisse à mettre en évidence les raisons éthiques, médicales, sociales et financières du recours aux interprètes. Elle offre des arguments à faire valoir auprès des institutions médicales et de la Conférence des directeurs de la santé (CDS), laquelle a depuis lors fait des recommandations en faveur de l'interprétariat. Le second rapport sert d'outil de travail pour évaluer la faisabilité du projet national de service d'interprétariat téléphonique.

*Abdelhak Elghezouani  
Psychologue et chercheur,  
Appartenances - Vaud*

*Présentation d'une recherche en cours sur l'alliance thérapeutique*

Les études sur l'efficacité des thérapies ont démontré que si toutes sont équivalentes, la relation avec le patient joue en revanche un rôle essentiel. Que se passe-t-il lorsqu'un interprète est intégré aux séances? Les recherches réalisées à Appartenances se concentrent sur la collaboration entre professionnel-le-s, patient-e-s et interprètes. L'interprétariat en santé mentale est une profession en émergence qui nécessite d'être encore développée, notamment par la recherche : quels modèles et théories pour la collaboration tripartite.

### Le débat

*Y a-t-il besoin de plus de recherches et de preuves et, si oui, quel type d'études, avec qui et pourquoi? Il apparaît que si les coûts et bénéfices ont été démontrés, la relation thérapeute-patient et le travail de proximité avec les interprètes ont encore besoin d'être théorisées. Idem pour ce qui concerne l'interprétariat téléphonique et la traduction de documents écrits. Il y va de la qualité de l'interprétariat et de la valorisation de ses bénéfices. D'autre part, les différences de résultats selon les types d'interprétariat (téléphonique, face à face, écrit) et les contextes (médical, social, etc.) témoignent de la nécessité d'effectuer des recherches plus ciblées et spécifiques.*

### Recommandations

Maximiser la recherche en réfléchissant davantage en amont et en aval  
auprès de qui la réaliser  
et dans quel but, afin de mieux valoriser les résultats.

## Atelier 5

### Interprétariat communautaire dans les institutions: paroles aux interprètes

Quels rapports entretiennent les interprètes communautaires avec les professionnel-le-s des différentes institutions?  
Quelle place occupent-ils/elles?  
Quel rôle sont-ils/elles appelé-e-s à jouer?

*Modérateur: François Fleury, ethnothérapeute, co-fondateur d'Appartenances - Vaud, formateur et superviseur d'interprètes*

*«Il ne suffit pas de parler  
une autre langue pour  
être interprète.»  
Luzcelina Michelet*

Sur la base de leur expérience de terrain, les intervenantes ont mis en évidence certains aspects de leur profession qui doivent encore être travaillés.

*Double casquette  
et confusion des rôles*

*Interprète et assistante en soins et santé communautaire dans la même institution, Luzcelina Michelet, de l'Association valaisanne pour l'interprétariat communautaire, met en avant les désavantages liés à sa double casquette, dus notamment aux difficultés de ses collègues à respecter la confidentialité à laquelle elle est tenue: confusion des rôles, mise à mal du secret professionnel, intervention de dernière minute. La formation certifiante d'interprète l'a toutefois aidée à clarifier son rôle et à mieux se positionner face aux professionnel-le-s.*

*Procédure,  
temps de préparation*

*Cleozimar Araujo, de Se Comprendre-Caritas Suisse à Fribourg et Rega Ramadani du Service de la cohésion multiculturelle du canton de Neuchâtel, ont mis l'accent sur la procédure à suivre et la nécessité de prendre du temps avant et après les entretiens: contact téléphonique, préparation avec les professionnel-le-s, présentation de leur rôle (neutralité, confidentialité, impartialité) aux migrant-e-s, instauration d'un lien de confiance, débriefing, etc. Rega Ramadani met en évidence le travail peu reconnu et pourtant indispensable, que les interprètes sont souvent amené-e-s à effectuer auprès des professionnel-le-s ou des migrant-e-s, en plus de l'intervention en triadologie.*

*Confiance,  
partenariat*

*Chakiba Marcolan, de la Croix-Rouge genevoise, met en avant les difficultés qu'ont les professionnel-le-s à travailler avec les interprètes en situation de triadologie et leur sentiment de perdre le pouvoir sur l'entretien. Elle souligne dès lors l'importance de créer des liens de confiance avec les professionnel-le-s et de véritable partenariat. La qualité du triadologie dépend de la bonne relation entre l'interprète et le/la professionnel-le. Ce n'est qu'alors que l'interprète peut véritablement jouer son rôle de médiation interculturelle et faciliter la communication.*

*Quid de l'éthique  
professionnelle?*

*Patricia Ayllon, du Service Intermédia d'Appartenances - Vaud, relève la difficulté de jouer son rôle de médiatrice culturelle lors d'interventions dans un cadre juridique rigide comme les expertises psychiatriques pour l'AI. Sans la compétence et la détermination à jouer pleinement son rôle, l'intervention de l'interprète pourrait être réduite à la seule fonction de « traducteur mot-à-mot ». Le manque de compréhension de références culturelles différentes risque pourtant de biaiser le jugement de l'expert, avec parfois de graves conséquences.*

## Le débat

*Les interprètes présentes constatent également un manque de reconnaissance de la part des professionnel-le-s à leur rencontre et déplorent d'avoir encore trop souvent des difficultés à être rémunérées. Leur rôle de médiatrice interculturelle devrait être davantage valorisé. Les résonances de l'interprète devraient également être mieux prises en compte. La crainte des professionnel-le-s à travailler en situation de triologie et leur manque de formation au travail avec des interprètes sont clairement mis en évidence.*

### Recommandations

- Mettre sur pied des formations régulières pour préparer les professionnel-le-s des différents domaines au travail avec des interprètes.
- Mettre en place des espaces d'échanges entre professionnel-le-s et interprètes.

## Atelier 6

### A l'école: expériences pratiques et besoins

Quelles sont les politiques en vigueur en matière d'interprétariat communautaire?  
Quand et comment fait-on recours aux interprètes?  
Selon quelles directives et avec quels moyens?  
Quels sont les aspects qui devraient être développés pour permettre une meilleure accessibilité à l'interprétariat communautaire dans nos écoles?

*Modératrice: Spomenka Alvir, collaboratrice pédagogique à la Direction générale de l'enseignement obligatoire - Vaud, membre du réseau romand des responsables de la formation et de l'intégration des élèves d'origine étrangère de la Conférence Intercantonale de l'Instruction Publique*

*Elisabeth Weissbaum, Coordinatrice pour la scolarisation des enfants migrants au Service de l'enseignement obligatoire de langue française, DICS, Fribourg*

*En raison du manque de cadre légal, et donc de financement, le recours aux interprètes communautaires varie beaucoup d'un établissement scolaire à l'autre. Si certains font appel à leurs services pour des nouvelles arrivées, d'autres pas. La traduction est trop souvent faite par des enfants. L'intervention des médiatrices et médiateurs interculturel-le-s offre pourtant des avantages inestimables pour la compréhension de références scolaires différentes. Un important travail d'information reste à faire auprès des actrices et des acteurs de l'éducation, encore trop nombreux à ne pas connaître le dispositif en place.*

*Jean-François Hürst, Directeur de l'Établissement primaire Edmond-Gilliard à Yverdon-les-Bains, Vaud*

*Yverdon compte 4'000 élèves parlant plus de 50 langues. Grâce à la volonté des directrices et des directeurs d'école et du corps enseignant, divers documents ont été traduits en plusieurs langues: comparaison des structures scolaires vaudoises avec celles des pays d'origine, brochure sur l'évaluation du travail de l'élève, petit dictionnaire scolaire établi par les enseignant-e-s, etc. Un accord de mise à disposition d'interprètes a été signé en 2001 avec Appartenances. En outre, le plan comptable de la Direction générale de l'enseignement obligatoire du Canton de Vaud prévoit la prise en charge des interprètes.*

### Le débat

*Les participant-e-s soulignent le manque d'études mettant en évidence les coûts et bénéfices de l'interprétariat dans le domaine de l'éducation. Francine Rosenbaum, logopédiste, estime qu'un travail de sensibilisation des enseignant-e-s aux problèmes psychologiques résultants de l'utilisation des enfants comme interprètes doit être mis en place pour valoriser l'intervention d'interprètes qualifié-e-s (lire aussi p.23). Le contenu des brochures officielles doit non seulement être traduit mais aussi simplifié.*

### Recommandations

- Solliciter les Hautes écoles pédagogiques en ce qui concerne la sensibilisation du personnel enseignant et la recherche.
- Uniformiser les procédures en créant un cadre légal qui clarifie les points suivants: quand faire appel aux interprètes communautaires? qui paie?
- Elaborer une directive interdisant le recours aux enfants pour la traduction.

# Atelier 7

## Santé: expériences pratiques et besoins

Dans des contextes de pratiques différents, quand et comment fait-on recours aux interprètes?

Selon quelles directives et avec quels moyens?

Quels sont les aspects qui devraient être développés pour permettre une meilleure accessibilité à l'interprétariat communautaire dans le domaine de la santé?

*Modérateur: Ilario Rossi, docteur en sociologie et anthropologie, professeur associé à la Faculté des sciences sociales et politiques de l'Université de Lausanne*

### Gilles Rivier

*Médecin rééducateur et rhumatologue, directeur médical adjoint de la Clinique romande de réadaptation SUVAcare, Valais*

**11,4% des patient-e-s hospitalisé-e-s à la Clinique SUVAcare entre janvier et juin 2010 ont eu besoin d'un interprète**, pour un total de 350 interventions. Le coût annuel de ces prestations s'élève à 43'000 francs. Si le Service d'interprétariat valaisan est contacté systématiquement pour les rendez-vous prévus 48 heures à l'avance, il est plus difficile de trouver un interprète en cas d'urgence et pour certaines langues. La possibilité de contacter les interprètes par Internet pourrait résoudre certaines difficultés d'accès.

### Isabelle Marguerat

*Médecin interniste FMH, médecin de premier recours dans le réseau de soins pour requérants d'asile FARMED, Vaud*

**Même constat dans le canton de Vaud en ce qui concerne les consultations d'urgence.** On note, en outre, d'importantes différences de pratique entre le privé et le public. A la polyclinique médicale universitaire (PMU), qui compte environ 400 interventions d'interprètes par mois (contre 17 pour un cabinet privé), l'interprétariat fonctionne selon un système à deux vitesses: la traduction mot à mot et l'interprétariat communautaire (lire l'intervention du directeur de la PMU, p. ) Les professionnel-le-s doivent être mieux formés au dialogue. Le manque de budget reste un frein à l'interprétariat.

## Le débat

*Les professionnel-le-s présent-e-s s'inquiètent d'une probable pénurie d'interprètes, due notamment à la précarité du métier (travail sur appel, manque de stabilité, de statut et de reconnaissance). Une réorganisation institutionnelle garantissant une base de revenu et un système de consultations par langue selon le jour, comme le fait déjà l'Hôpital de l'enfance à Lausanne, apporterait davantage de stabilité à la profession. Si plus d'interprètes doivent être formé-e-s, les professionnel-le-s doivent, de leur côté, apprendre à déconstruire certaines perceptions stéréotypées pour parvenir à une meilleure collaboration (lire aussi p. 11-12) L'éthique et le secret médical sont en jeu.*

## Recommandations

- Améliorer l'accès aux interprètes en cas d'urgence en mettant en place de nouveaux outils (interventions par téléphone, prise de contact par internet, etc.).
- Valoriser le statut des interprètes (formation des interprètes et des professionnel-le-s, réorganisation institutionnelle, revenu minimum, etc.).

## Atelier 8

### Services sociaux et d'intégration: expériences pratiques et besoins

Dans des contextes différents, quelles sont les politiques en vigueur en matière d'interprétariat communautaire? Quand et comment fait-on recours aux interprètes? Selon quelles directives et avec quels moyens? Quels sont les aspects qui devraient être développés pour permettre une meilleure accessibilité à l'interprétariat dans nos institutions sociales?

*Modérateur: Charles Chalverat, professeur, doyen responsable de l'unité de formation continue à l'École d'études sociales et pédagogiques EESP (HES-SO)*

**Laurence Barras**  
*Cheffe du Service social interrégional des montagnes neuchâteloises*

*Le Service social des montagnes neuchâteloises accueille 44% de personnes étrangères. Bien que le besoin d'interprète soit manifeste pour une quinzaine de personnes suivies, le réflexe n'existe pas parmi les professionnel-le-s. Les quelques tentatives de recours à des interprètes qualifié-e-s se sont avérées compliquées à mettre en place et les rencontres n'ont pas eu lieu dans des conditions favorables. Aucun budget n'est prévu et le coût de la prestation s'ajoute à la dette d'aide sociale du client.*

**Christophe Dubrit**  
*Chef de service du Centre LAVI aide aux victimes d'infractions à la Fondation Profa, Vaud*

*Le Centre LAVI – loi sur l'aide aux victimes d'infraction – offre un soutien psychologique et juridique aux victimes d'infraction (violence domestique, viol, etc.). Un contexte sensible, qui rend indispensable l'intervention d'interprètes communautaires pour les allophones. Les frais d'interprétariat du Centre ne s'élèvent pourtant qu'à 19'000 francs par année sur un budget de plus d'un million, ce qui correspond à une moyenne de 261 francs par dossier. Selon une décision cantonale, ces frais sont inclus dans le budget de fonctionnement du Centre.*

### Le débat

*Si dans le cadre de la LAVI l'interprétariat s'impose comme un droit, on en est loin en ce qui concerne le reste du social. La Constitution prévoit pourtant le droit d'être compris et de comprendre. La compréhension des décisions de l'administration publique en matière d'aide sociale est aussi indispensable que dans le contexte judiciaire, à plus forte raison lorsqu'il s'agit de sanctions. Les enjeux dans le domaine social sont considérables, les problématiques, complexes, peuvent toucher à la sphère intime, la médiation sociale et la traduction des perceptions y est donc particulièrement importante. Elle nécessite un haut niveau d'intervention de la part d'interprètes qualifié-e-s et des liens de confiance entre professionnel-le-s et interprètes.*

### Recommandations

- Renforcer le réflexe du devoir de faire recours à l'interprétariat communautaire.
- Aller vers le professionnalisme dans l'interprétariat pour éviter les distorsions.
- Associer les Hautes écoles spécialisées (EESP/HES-SO) à la formation des professionnel-le-s au travail avec des interprètes, développer une logique de qualité en proposant des formations continues communes professionnel-le-s/interprètes
- Créer une dynamique dans une perspective pluri-professionnelle.

## Table ronde

### Interprétariat communautaire dans les institutions de la santé, du social et de l'éducation: choix ou nécessité?

Avec:

**Esther Waeber-Kalbermatten**, conseillère d'Etat, cheffe du Département de la sécurité, des affaires sociales et de l'intégration (DSSI) du Canton du Valais.

**Pierre-Yves Maillard**, conseiller d'Etat, chef du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) du Canton de Vaud, président de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de la santé.

**René Knüsel**, professeur de politique sociale, doyen de la faculté des sciences sociales et politiques de l'Université de Lausanne.

**Eric Kaser**, chef de la Section Encouragement à l'intégration de l'Office fédéral des migrations.

**Alain Pécoud**, professeur à la faculté de biologie et de médecine de l'UNIL, directeur de la Polyclinique médicale universitaire de Lausanne.

Modératrice:

Francesca Argiroffo, journaliste à la Radio Suisse romande

*Entre processus d'intégration et processus d'exclusion, entre bonne volonté et pratique quotidienne, quelle place, quel statut et quel financement pour l'interprétariat communautaire? Comment éviter le bricolage actuel? Quelles sont les difficultés auxquelles sont confrontées les institutions et quelles solutions pour y faire face?*

## Résumés des interventions

**Alain Pécoud**  
Directeur de la  
Policlinique médicale  
universitaire de Lausanne  
(PMU)

*Les coûts liés à l'intervention d'un-e interprète dans le domaine médical n'étant pas remboursés par les assurances, les frais sont à la charge des institutions. Une situation qui nécessite de la part de ces dernières la mise en place de solutions financières et pratiques "bricolées" pour répondre aux besoins urgents des migrant-e-s.*

Le Canton de Vaud compte près de 5000 requérant-e-s d'asile, pour un total de 5500 heures d'interprétariat annuel dont le coût est estimé à un demi-million de francs. Parmi cette population, un nombre significatif de personnes déboutées, illégales en Suisse, auxquelles il faut apporter des soins qui nécessitent aussi l'intervention d'interprètes. A la PMU de Lausanne, la charge financière en terme d'interprétariat pour ces personnes sans statut de requérant d'asile s'élève à 200'000 francs annuels, une somme que l'institution paie en puisant dans ses réserves.

Face à la demande croissante, les institutions s'adaptent en mettant en place des solutions ponctuelles pour favoriser la compréhension entre soignant-e-s et soigné-e-s. Certaines, comme le CHUV, fournissent à leurs collaborateurs et collaboratrices une liste de leur personnel bilingue. De son côté, la PMU a développé dans le cadre des programmes d'occupation pour migrants de l'EVAM une formation de traducteur médical mot à mot. Bien que basique et de moins bonne qualité, l'intervention des traducteurs et traductrices mot à mot – proposée à la PMU ainsi qu'aux 180 médecins du réseau cantonal de soins pour requérant-e-s d'asile – permet de répondre rapidement aux situations les moins complexes, au risque de créer un système d'interprétariat à deux vitesses. A la PMU, le "mot à mot" représente 2000 traductions par année, soit un tiers des interventions. Les autres sont assurées par le Service professionnel Intermédia de l'association Appartenances.

L'EVAM n'ayant plus la possibilité de former à la traduction des personnes migrantes en vue de leur intégration, l'ensemble des demandes devra désormais passer par le service d'Appartenances. Ce qui, pour la PMU, signifie un changement budgétaire important.

**René Knüsel**  
Doyen de la faculté des  
sciences sociales  
et politiques de  
l'Université de Lausanne

*Les solutions ponctuellement mises en place par les institutions – présentées par Monsieur Pécoud – offrent une réponse sociale partielle au problème de compréhension réciproque entre institutions et population migrante. Bien qu'elles se soient en partie institutionnalisées, elles relèvent du bricolage du fait qu'il n'existe pas de véritable reconnaissance politique de cette problématique.*

Or sans concrétisation au niveau politique, les solutions apportées restent insatisfaisantes.

La question de la compréhension est pourtant une question centrale, dans le sens où elle permet l'accès aux institutions publiques. Car la question de l'interprétariat communautaire va bien au-delà de la problématique des migrants. Elle pose de façon plus générale la question de l'accès aux services publics et du droit à cet accès dans une société plurielle.

Or nos institutions ont développé une autonomie de langage qui rend difficile cet accès pour de nombreuses personnes. Les migrant-e-s ne sont pas les seul-e-s à être dépassé-e-s par le jargon médical et administratif et à ne pas avoir, dès lors, la possibilité de prendre des décisions en connaissance de cause. Il s'agit d'un problème qui se pose en termes d'allophone et qui concerne plus généralement des personnes non reconnues dans leur état et leurs besoins en raison de difficultés de compréhension. Un problème crucial, dont l'enjeu est fondamental puisqu'il nous oblige à réfléchir à une société où les droits sont pensés différemment.

**Eric Kaser**  
Chef de la Section  
Encouragement à  
l'intégration  
de l'Office fédéral des  
migrations (ODM)

*A l'occasion de cette journée, le représentant de l'ODM a rassuré les services d'interprétariat en leur garantissant jusqu'à fin 2013 un soutien qui se situera plus ou moins au même niveau que celui accordé dans le cadre du programme actuel. Par ailleurs, l'interprétariat communautaire continuera à occuper une place prépondérante dans la nouvelle stratégie d'intégration de la Confédération dès 2014. Ce soutien sera poursuivi en concertation avec les cantons auxquels un effort supplémentaire est demandé.*



L'importance et le développement de l'interprétariat communautaire seront clairement mentionnés dans la stratégie nationale d'intégration qui sera mise en place dès 2014. Celle-ci prévoit une claire répartition des tâches entre la Confédération, les cantons et les communes, également d'un point de vue financier, lequel devrait augmenter de façon significative afin de correspondre à la demande. Le représentant de l'ODM a aussi rappelé les objectifs de l'ODM en matière de formation des interprètes. Il estime que 80% d'entre eux devraient être certifié-e-s, contre 30% actuellement. L'encouragement de la qualification est prévu dans le cadre de la stratégie nationale.

**Esther Waeber-Kalbermatten**

*Conseillère d'Etat, cheffe du Département de la sécurité, des affaires sociales et de l'intégration du Canton du Valais*

*De son côté, Esther Waeber-Kalbermatten a souligné l'importance de l'interprétariat communautaire pour en avoir à plusieurs reprises constaté le besoin sur le terrain, à plus forte raison dans un pays rompu au plurilinguisme.*

Le Valais romand possède désormais un service d'interprétariat: l'association valaisanne pour l'interprétariat communautaire (AVIC). Autrefois bénévoles, ses interprètes reçoivent aujourd'hui des subventions de l'Etat. Et même si celles-ci sont moins importantes que dans de nombreux autres cantons, il s'agit d'avancées importantes pour le Valais.

Il reste pourtant beaucoup à faire. Dans le domaine de la sensibilisation du personnel des institutions tout d'abord, afin que le travail des interprètes soit davantage reconnu et correctement rétribué. Un travail de sensibilisation qui, pour la conseillère d'Etat, doit être mené jusqu'au sein de son service, encore peu conscient des enjeux de l'interprétariat communautaire. Mais aussi auprès des établissements scolaires, sociaux et des hôpitaux. Ces derniers n'ont d'ailleurs pas hésité lors de l'accident du Glacier Express, en juillet 2010, à faire appel à des interprètes pour dialoguer avec les touristes blessés et leur famille. Personne, alors, ne s'est inquiété de savoir qui paierait ces prestations, tant la nécessité de pouvoir communiquer semblait évidente. S'il en est ainsi pour les touristes, pourquoi pas avec des personnes qui vivent dans notre pays? Le canton doit désormais s'engager davantage dans cette démarche. Car si l'apprentissage des langues locales est important, il ne s'oppose pas pour autant à l'interprétariat communautaire. Il s'agit au contraire de démarches complémentaires, répondant chacune à des besoins spécifiques. Les propos de René Knüsel sur la difficulté d'accès aux services publics en témoignent, et l'administration doit faire un effort supplémentaire afin que les réponses apportées correspondent mieux aux besoins énoncés. Un argument de plus en faveur de l'interprétariat communautaire.

**Pierre-Yves Maillard**

*Conseiller d'Etat, chef du Département de la santé et de l'action sociale du Canton de Vaud, président de la Conférence des directeurs cantonaux de la santé*

*A terme, il apparait évident que l'interprétariat communautaire doit faire partie du budget des institutions cantonales et communales - hôpitaux, services sociaux, établissements scolaires - comme l'a souligné le Conseiller d'Etat vaudois Pierre-Yves Maillard, qui s'est engagé à soutenir cette démarche dans son canton.*

Permettre la communication entre soignant-e-s et soigné-e-s fait partie des tâches qu'un hôpital doit intégrer à son budget. Il devrait en être ainsi des 200'000 francs mentionnés par Alain Pécoud. Une somme marginale si l'on songe que le CHUV – dont fait partie la PMU – reçoit de l'Etat de Vaud une subvention de 550 millions de francs par année et bénéficie d'augmentations annuelles de l'ordre de 30 à 40 millions de francs.

Les moyens nécessaires à la gestion d'un hôpital évoluent et ne peuvent faire à chaque fois l'objet d'un financement spécifique. La pluralité des langages fait partie de notre société et les services publics doivent intégrer ce besoin dans leur coût de fonctionnement au même titre que n'importe quelle prestation. Il en est de même pour les domaines de l'éducation et du social. Ainsi, le Canton prendra à sa charge une partie des frais jusqu'alors assumés par la Confédération, pour autant que l'ODM réinvestisse les montants économisés dans l'apprentissage des langues locales. Car la Confédération et les Cantons doivent œuvrer ensemble afin de renforcer la capacité des migrant-e-s à comprendre et à être compris. Une politique qui passe par une promotion accrue de l'interprétariat communautaire, mais aussi par l'enseignement des langues locales, à terme plus rentable et efficace en matière d'intégration. Pierre-Yves Maillard salue à cette occasion le partenariat avec Appartenances qui, outre l'interprétariat communautaire,

travaille à favoriser l'autonomie des migrants, et s'inscrit dès lors dans la politique d'avenir de la Suisse en matière d'intégration.

La proposition de financement suggérée par le Conseiller d'Etat va dans le sens des propositions faites par les conseillers nationaux Anne-Catherine Menétrey et Luc Recordon qui demandent, dans leur motion, que l'interprétariat en milieu de soins soit reconnu par la LAMal et facturable. A terme, l'interprétariat communautaire doit devenir une prestation qui se finance par des tarifs sur la base de contrats en direct avec les établissements utilisateurs. Pour ce faire, il faut d'abord garantir le développement des services d'interprétariat et la qualité des prestations. Un soutien que l'Etat assume en versant à Appartenances 2 millions de francs de subvention par année pour l'ensemble de ses activités; une augmentation de 10% a été allouée à l'interprétariat dans le cadre de sa consultation psychothérapeutique pour migrants. Le Canton continuera dans le futur à soutenir cette évolution.

## Résumé des interventions du public

### **Francine Rosenbaum**

*Logopédiste, Neuchâtel,  
auteur de «Les humiliations de l'exil. Les pathologies de la honte chez les enfants migrants»  
Ed. Fabert, 2010*

Si nous n'avons que peu de financement pour les interprètes, c'est parce que notre modèle de gestion de la sociabilité n'est pas l'intégration mais bien l'assimilation. Chaque fois qu'un représentant institutionnel utilise des enfants de migrants comme traducteurs entre les familles et les institutions, il déclenche des réactions pathologiques qui entraînent d'énormes coûts sociaux. En effet, l'enfant "parentalisé" contestera par la suite tous les modèles éducatifs, aussi bien familiaux que sociaux et institutionnels. Or les coûts sociaux de cette contestation sont bien plus importants que les bas salaires des interprètes. Nos politicien-ne-s devraient apprendre à voir au-delà de leur législation et de leur budget annuel.

### **Thomas Facchinetti**

*Délégué aux étrangers du  
Canton de Neuchâtel*

Compte tenu du fait que la Suisse accueille chaque année près de 140'000 nouvelles personnes migrantes, la somme de 1,4 millions de francs annuelle allouée par l'ODM à l'interprétariat communautaire est dérisoire, à plus forte raison si on la compare aux sommes dépensées chaque année pour le renvoi des migrant-e-s. La promotion de l'intégration au niveau national nécessite des moyens financiers qui devraient être plus importants que ceux investis dans la répression, et ne doit pas reposer uniquement sur les finances cantonales.

### **Une interprète communautaire**

*Appartenances - Vaud*

Les cours de français ne remplacent pas le travail de l'interprète, une personne qui est aussi une médiatrice interculturelle et dont le rôle est de faire le lien entre les pratiques culturelles des un-e-s et des autres. Une démarche essentielle pour assurer la compréhension réciproque, et qui nécessite des compétences spécifiques, notamment en ce qui concerne le jargon médical.

## Réactions du public et des intervenants sur le thème de la promotion et de la visibilité de l'interprétariat communautaire

*Les questions du public concernent la visibilité et la promotion de l'interprétariat communautaire auprès des institutions, des politiques et du public.*

*Quels sont les aspects qui doivent être développés pour permettre une meilleure présentabilité de l'interprétariat communautaire dans les institutions sociales?*

*Les conseillers d'Etat sont-ils prêts à faire la promotion des recommandations de la CDAS et de la CDS (lire p. 7) auprès des directeurs d'institutions?*

*De son côté, une interprète communautaire déplore le manque de mise en évidence des bénéfices financiers et sociaux liés à l'interprétariat, ainsi que le manque d'études réalisées en Suisse sur la question.*

*Eric Kaser, de l'Office fédéral des migrations, confirme la nécessité de davantage expliquer les besoins et les enjeux de l'interprétariat communautaire, et ceci même à l'ODM, où la problématique est encore peu connue. Quant aux bénéfices financiers liés à l'interprétariat, ils devraient être davantage valorisés. Esther Waeber-Kalbermatten estime elle aussi que le coût de la barrière linguistique et les risques médicaux sont des arguments à faire valoir auprès des directeurs d'établissement.*

*Pour René Knüsel, la question se pose en termes d'habilitation d'un problème social en termes de problème politique. La difficulté actuelle réside dans le passage de la reconnaissance d'un problème et de l'affirmation d'une nécessité à l'intérieur même des institutions utilisatrices (hôpitaux, écoles, etc.). Il s'agit de convaincre ces milieux de développer une prestation supplémentaire qui, par ailleurs, est un droit. Eux seuls pouvant décider que l'interprétariat communautaire est une priorité absolue dans leur budget.*

*Un point de vue que partage Pierre-Yves Maillard. Nombreuses sont d'ailleurs les prestations hospitalières qui se sont inscrites dans la pratique sans base légale, sur la seule conviction du personnel soignant, et qui figurent aujourd'hui au budget des institutions.*

*Car il est également plus facile, d'un point de vue financier, de convaincre les directeurs d'établissement d'intégrer l'interprétariat communautaire à leur budget, que de convaincre des politiciens de verser une subvention isolée. Le conseiller d'Etat vaudois s'est engagé à soutenir auprès des directeurs d'établissement les recommandations de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de la santé (CDS), dont il est le président.*

# Allocutions de clôture

## Synthèse de la journée (résumé)

par **Claude Schwab**, *Président d'Appartenance-Vaud, député au Grand Conseil vaudois*

*Plusieurs points essentiels ressortent de cette journée.*

Tout d'abord, la nécessité d'œuvrer à la reconnaissance du statut des interprètes communautaires. Car s'il est désormais acquis qu'une professionnalisation de l'interprétariat est nécessaire, il faut aussi rendre obligatoire le fait d'y faire recours. La sensibilisation et la formation des utilisateurs et des collaboratrices s'imposent.

**«Il faudra désormais œuvrer pour que le droit à être compris touche tous les domaines de la société.»**

Deuxièmement, le droit à bénéficier d'un interprète communautaire doit-il être inscrit dans la loi? La question est délicate. Car si l'on clarifie trop certaines nécessités, le risque est grand de voir se fragiliser les initiatives prises sans cadre légal. Un travail est nécessaire pour que la reconnaissance de l'interprétariat communautaire ne s'accompagne pas d'une rigidification des structures qui compromettrait son accès.

Le financement? Une base légale ne suffira pas à tout résoudre. Cette journée témoigne de la nécessité de mener des recherches mettant en lumière les bénéfices de l'interprétariat communautaire.

Des différences de pratiques et de reconnaissance selon les domaines d'intervention ont été mises en évidence. Il faudra désormais œuvrer pour que le droit à être compris touche tous les domaines de la société. Cette journée est une étape dans cette direction: elle a permis la rencontre entre les différents acteurs et un réseau a vu le jour. Il faut espérer que d'autres journées suivront et qu'elles aient lieu également dans d'autres cantons.

## Allocution de clôture (résumé)

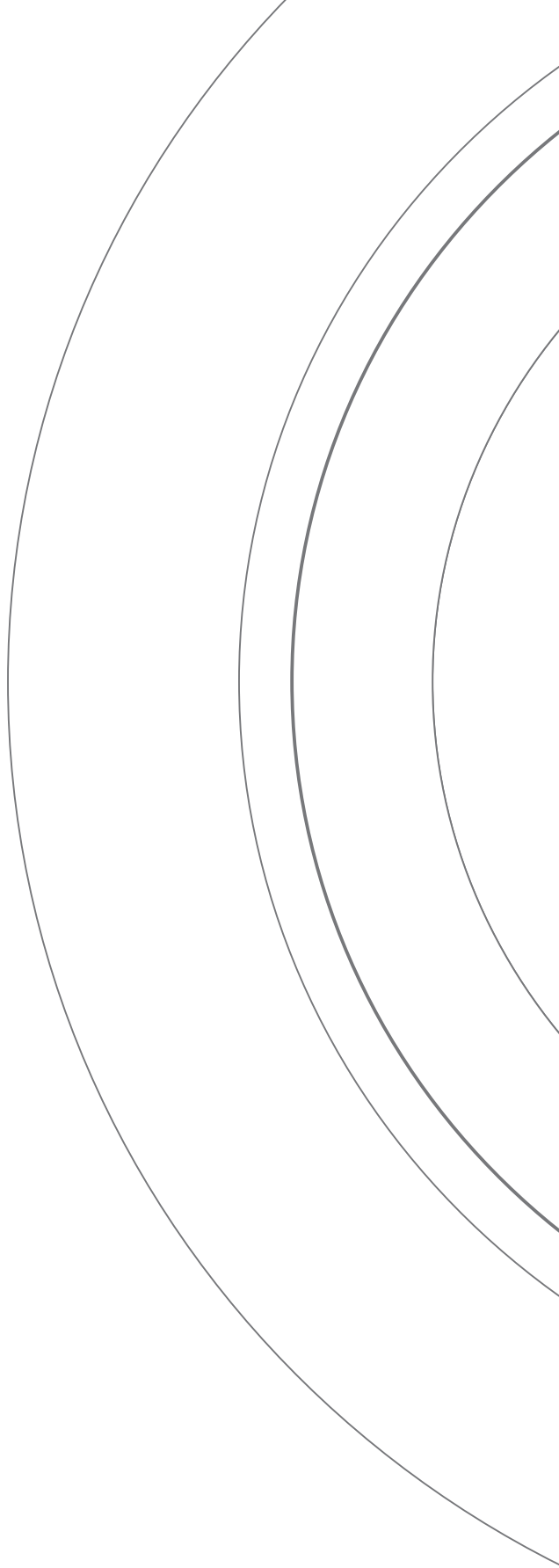
par **Jean-Christophe Bourquin**, *Conseiller municipal de la Ville de Lausanne, directeur de la sécurité sociale et de l'environnement, vice-président du lobby «Initiative des villes: Politique sociale»*

*La langue se trouve au centre du point de vue légal sur l'intégration.*

Pour s'intégrer, il faut comprendre ce que l'on dit dans le pays d'accueil; pour intégrer, il faut aussi comprendre la personne qui vient dans ce pays. Dès lors, la nécessité de l'interprétariat est une évidence, les interprètes font beaucoup pour l'intégration. Or, une politique d'intégration se fonde nécessairement sur un financement. Les villes suisses n'hésitent d'ailleurs pas à prendre leurs responsabilités en la matière.

**«Ce n'est pas l'argent qui manque mais une volonté politique claire qui aille dans le sens de l'intégration»**

Lausanne dépense ainsi entre 30 et 40 millions de francs par année pour l'intégration, soit beaucoup plus que le canton. Les villes suisses sont au front, elles en font beaucoup, et souhaitent dès lors être considérées comme des partenaires des cantons et de la Confédération, lesquels doivent cesser de les tenir à l'écart des débats sur l'intégration. La question n'est pas uniquement financière. Ni les cantons ni la Confédération ne manquent d'argent. Ce qui manque, c'est une volonté politique claire qui aille dans le sens de l'intégration. Le travail sur l'intégration ne doit pas se faire les yeux rivés sur les coûts, mais en se posant la question de savoir ce qui est bon pour l'ensemble de la société. Et pour citer Goethe: «Là où il y a une volonté, il y a aussi un chemin».



# A ppartenances •

## Organisation

---

Association Appartenances  
Secteur Interprétariat communautaire  
Rue des Terreaux 10  
1003 Lausanne

Tél. 021 341 12 50  
Fax 021 341 12 52  
info@appartenances.ch  
www.appartenances.ch

## Partenaires pour l'organisation

---



Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers  
et la prévention du racisme



## Soutenu par le crédit d'intégration de la Confédération

---

