

Notice concernant l'engagement d'interprètes intercommunautaires (IC) (2^e et 3^e degrés)

Complément au guide « Bilan de compétences, conseil approfondi, encadrement des conventions d'intégration de personnes étrangères récemment arrivées en Suisse » à l'intention du personnel des antennes d'intégration.

L'interprétariat communautaire pose un cadre propice à la compréhension entre les migrantes et migrants de langue étrangère et les services de l'administration.

Objectifs

L'interprétariat communautaire

- garantit le professionnalisme des prestations fournies par l'administration;
- pose les conditions nécessaires pour que les interlocutrices et les interlocuteurs se comprennent parfaitement et établissent une collaboration constructive, les aidant ainsi à instaurer une relation de confiance;
- s'assure que les informations circulent et que les interlocutrices et les interlocuteurs comprennent le sens des propos de leurs vis-à-vis ;
- les aide à mieux comprendre les différences culturelles et à éviter les malentendus.

Quand faut-il faire appel à l'interprétariat communautaire?

Il est recommandé de faire appel à une ou un interprète communautaire dans les situations suivantes:

- J'estime que je ne parviens pas à communiquer clairement le motif et l'objectif de l'entretien.
- Je dois fournir des informations officielles que l'interlocutrice ou l'interlocuteur doit absolument comprendre.
- Il sera question de droits et d'obligations concrètes, que je souhaite exposer de façon compréhensible.
- Je veux m'assurer que les accords auxquels nous parvenons sont compris et appliqués.
- Je m'attends à ce que des aspects culturels ou religieux exercent une influence sur le déroulement de la conversation.
- Je dois m'assurer que le droit d'être entendu est garanti.
- Je suppose que la teneur de l'échange sera complexe et difficile à transmettre.
- La teneur de l'entretien est pénible et des réactions émotionnelles sont probables.

Comment faire appel à une ou un interprète communautaire?

Les services d'interprétariat communautaire ont besoin des informations suivantes:

- Sexe, origine et langue (dialecte, le cas échéant) de la personne à interpréter
- Adresse de facturation de l'antenne d'intégration
- Dates possibles
- Octroi du mandat le plus tôt possible

Prévoyez suffisamment de temps. L'entretien dans lequel intervient une ou un interprète communautaire dure en principe plus longtemps et requiert en outre un échange avec celle-ci ou celui-ci avant et après l'entretien proprement dit.

Coordonnées

- Dolmetschdienst Comprendi
Caritas Berne, Eigerplatz 5, 3007 Berne, 031 378 60 20
vermittlung@comprendi.ch, www.caritas-bern.ch/comprendi
- Service d'interprétariat «se comprendre»
rue de l'Industrie 21, case postale 11, 1705 Fribourg
tél. 0840 000 999, secomprendre@caritas.ch
www.caritas.ch (pour la partie francophone du canton de Berne)
- Bourse d'interprètes communautaires d'interunido
secrétariat, Thunstettenstr. 40, 4900 Langenthal, tél. 062 922 38 30
Contacter le secrétariat ou consulter la liste des interprètes communautaires sur le site www.interunido.ch (pour la région de Langenthal et la Haute-Argovie)

Au deuxième et troisième degré du modèle bernois le forfait versé en cas de recours à une ou un IC proposé par un service d'interprétariat communautaire est de 115,50 francs par heure.².

Service d'interprétariat téléphonique

Pour les cas urgents, lorsque la langue et le calendrier empêchent l'IC d'être présent-e à l'entretien, il est possible de contacter le service d'interprétariat téléphonique d'AOZ Medios (tél. 0842 442 442, www.medios.ch). En ce qui concerne le décompte des frais, vous pouvez vous adresser directement à l'Office de l'intégration et de l'action sociale.

Entretien préliminaire: que faut-il aborder ?

Avant l'entretien proprement dit, il est utile d'expliquer brièvement à l'interprète communautaire les objectifs visés et les sujets abordés.

Début de l'entretien: aspects importants

- Etant donné que vous conduisez l'entretien, c'est vous qui en portez la responsabilité. Disposez les interlocutrices et les interlocuteurs en triangle, afin que le contact visuel soit toujours possible.
- Présentez les interlocutrices et les interlocuteurs.
- Expliquez à la cliente ou au client les directives éthiques qui régissent l'interprétariat communautaire (le devoir de discrétion, l'impartialité, la transmission exhaustive des propos, la transparence) et demandez-lui son accord.

Pendant l'entretien: aspects importants

- Adoptez le même mode de communication que lorsque vous parlez avec des personnes de langue étrangère: parlez lentement et clairement en formant des phrases brèves et complètes.
- Gardez le contact visuel avec la nouvelle arrivante ou le nouvel arrivant.
- Observez les gestes et l'expression de vos interlocutrices et de vos interlocuteurs et posez des questions lorsque quelque chose vous inquiète.
- Faites preuve de patience, car l'interprétation prend du temps.

Entretien d'évaluation: que faut-il aborder?

Si des difficultés ou des conflits ont surgi pendant l'entretien, il convient de les analyser brièvement avec l'interprète une fois l'entretien terminé.

Que faire en cas de questions ou de problèmes?

Si vous avez des questions sur la qualité de l'interprétation ou la conduite de l'interprète, adressez-vous directement aux services d'interprétariat «compreñdi?», «se comprendre» ou «interunido».