



Newsletter « se comprendre » 2/24

Le code de déontologie : une boussole pour intervenir

Revu et adapté en 2024, le code de déontologie de l'interprétariat fait peau neuve tout en restant le garant de l'interprétariat professionnel.

« Bien sûr que je m'appuie sur le code de déontologie lors de mes interventions », relève d'emblée Dawit Yohannes, interprète et médiateur certifié depuis plus de dix ans pour le service « se comprendre ». Acquis dès la formation de base, le code apparaît pour l'interprète comme un outil précieux à long terme. « Il nous permet d'apprendre à nous positionner en tant qu'interprète. Mais j'ai d'abord appris les mots. Au fil des années, l'expérience m'a appris le sens des mots ». Connue et reconnue, le code de déontologie est un véritable guide d'intervention, comme le confirme Nicole Weiss* membre du comité de rédaction du nouveau code professionnel mais également interprète de métier : « Sans code, sans éthique, nous serions comme des navigateurs-trices sans

boussole ni carte. Nous avons besoin de ce cadre pour savoir comment agir et réagir ».

Mission sociale reformulée

« La reformulation de la « Mission sociale » est l'élément qui, à mon sens, a le plus changé dans le nouveau code. Par ailleurs, le terme « multipartialité » a été remplacé par « impartialité ». Cela montre que notre mission est davantage axée sur la traduction du dialogue entre deux interlocuteurs que sur le fait d'apporter « une contribution à l'intégration et à la compréhension » comme décrit dans la version précédente », estime Dawit Yohannes, avant de préciser : « aujourd'hui, je vais moins spontanément apporter des compléments d'informations mais cela varie beaucoup d'un entretien/domaine à l'autre. Je vais donc m'adapter aux attentes de mes interlocuteurs et proposer, au besoin, une médiation ».

De fait, la différence de posture entre l'interprète et le-la médiateur-trice a été formalisée (cf. encadré). Pour Nicole Weiss, cette reformulation de la mission ne renie toutefois pas les fondamentaux. « Même si les termes d'interprétariat « communautaire » et de « multipartia-

lité » n'y figurent plus tels quels, le comité a veillé à garder leurs contenus et implications dans le nouveau code de l'interprétariat, car ils sont l'essence même de la profession ».

Outil pratique

Principes généraux, le code de déontologie n'en reste pas moins un outil pratique, comme l'explique Nicole Weiss : « La mise en pratique est un élément essentiel. Le code a une place importante dans la formation et les examens. Il sert aussi de cadre pour la réflexion lors de supervisions, d'intervisions et pour chaque interprète individuellement. Il me permet de vérifier si ma prestation était de bonne qualité, d'anticiper des difficultés et d'affiner mon répertoire de stratégies pour bien faire mon travail ».

Dans les services d'interprétariat, le code de déontologie est utilisé pour poser un cadre et clarifier les attentes face aux interprètes et aux client-e-s. Quant à la vérification pratique, celle-ci se fait indirectement en cas de réclamations. A cet égard, l'office de qualification d'INTERPRET est régulièrement contacté par des services qui souhaitent vérifier si le comportement

* traductrice, interprète communautaire, formatrice, membre de la Commission Qualité CQ et membre du comité directeur d'INTERPRET



auf Deutsch lesen



d'un-e interprète dans une situation donnée était conforme ou non au code professionnel.

Caractère contraignant

Le code est contraignant pour les interprètes avec certificat ou brevet fédéral. Dawit Yohannes souligne toutefois le côté positif de cet aspect. « Je ne vois pas ces règles comme une « contrainte » mais plutôt comme une « protection » de notre pratique. Nous avons besoin de la confiance de chacun des membres du triologue. Le code y contribue ».

Par ailleurs, en 2024, le code de déontologie s'adresse pour la première fois, aux services faisant appel aux interprètes. « En 2005 déjà, lors des ateliers sur le code professionnel, des interprètes avaient relevé le fait que les professionnel-le-s avaient aussi une influence sur le triologue et devaient donc aussi être soumis-es à des règles », explique Nicole Weiss. Dès lors, le nouveau code explicite ce souhait. « Il serait bien entendu souhaitable que les professionnel-le-s connaissent aussi notre code. Cela faciliterait certainement la collaboration », précise-t-elle. En guise d'exemple, Dawit Yohannes explique : « Les règles d'or recommandent aux professionnels de prendre quelques minutes pour débriefer après l'intervention. Mais le temps manque souvent. Or, pouvoir dire, sur le moment, comment on a vécu l'entretien peut aider à se décharger d'un éventuel poids ».

Changements et continuité

« Toute profession doit évaluer son code de déontologie régulièrement et le mettre à jour au besoin, afin qu'il serve réellement d'orientation dans la pratique », souligne Nicole Weiss. De fait, le métier d'interprète

a évolué. Le nouveau système de qualification a notamment entraîné la distinction marquée entre l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle – pour lequel un concept de formation séparé est en gestation. Autre changement significatif, deux nouveaux domaines ont été intégrés au système de qualification des interprètes : l'asile et la justice. « Les interprètes travaillant dans tous les domaines doivent pouvoir se reconnaître dans le nouveau code professionnel. Autant celles et ceux qui détiennent une qualification de l'ancien système que les personnes des « nouveaux » domaines », explique Nicole Weiss avant de conclure : « Avec ce nouveau code, le comité d'INTERPRET souhaitait à la fois mettre en avant les changements et souligner la continuité ».

Clotilde Buhler

Deux codes distincts

Pas un mais deux codes de déontologie existent désormais, l'un pour l'interprétariat et l'autre pour la médiation. « Sur le fonds, l'attitude et le positionnement est le même que dans le code professionnel pour les interprètes, mais dans le code sur la médiation, l'accent est mis ailleurs, car la pratique concrète est aussi différente. Les médiateur-rices interculturel-le-s doivent moduler leur rôle différemment », explique Nicole Weiss, membre du comité de rédaction. Les deux codes professionnels sont disponibles en ligne sur le site : www.inter-pret.ch

L'édito



**Chères lectrices,
Chers lecteurs,**

Lorsque nous avons utilisé Google translate pour traduire un manuel interne, j'ai été surprise de découvrir que nos 130 interprètes pouvaient être toutes et tous dans une piscine ! C'est du moins ainsi que l'application a traduit *The interpreters stay in the pool*.

Au-delà de l'erreur de traduction d'une application qui ne connaît ni le contexte, ni les émotions – contrairement aux interprètes professionnels, l'image m'a beaucoup plu. Car oui, je suis convaincue que nos interprètes savent particulièrement bien nager au milieu des évolutions qui marquent ce métier passionnant.

Avec leurs multiples compétences professionnelles et humaines, ils et elles surfent avec habileté dans la diversité des situations et des domaines d'interventions. Cette édition met en particulier en lumière que certains domaines, comme celui des expertises médicales ou de la justice, requièrent une grande précision et exactitude dans la traduction, les enjeux étant parfois lourds de conséquence.

Les interprètes ont aussi su adopter de nouveaux outils de navigation, en travaillant avec de nouvelles méthodes. Ils se sont adaptés aux spécificités de l'interprétariat par téléphone et vidéo. Ils ont adopté l'utilisation d'applications pour la gestion des interventions ou la recherche terminologique. Le métier d'interprète a donc vécu une transition digitale, tout en restant profondément humain, la communication étant au cœur de la profession.

Au milieu de toutes ces évolutions, le code professionnel reste central, à la fois phare et règlement de baignade. Il apporte un cadre de référence pour les interprètes et les professionnels, créant ainsi sécurité, clarté et confiance.

Je vous invite donc à mettre votre maillot de bain et à plonger avec nous dans cette édition consacrée aux changements et à la continuité dans le domaine de l'interprétariat.

Anne Kristol
Responsable Service d'interprétariat

6 questions à un interprète

Depuis quand êtes-vous interprète ?

J'ai été engagé par « se comprendre » en 2019. Diplômé en littérature arabe après quatre ans d'université, j'ai enseigné l'arabe en Syrie et au Kurdistan avant d'arriver en Suisse en 2015.

Comment en êtes-vous arrivé à l'interprétariat ?

A mon arrivée, je traduisais beaucoup, au foyer, du kurde et de l'arabe à l'anglais. Avec ma formation initiale, mon conseiller en intégration m'a alors proposé de devenir interprète. J'ai obtenu le certificat d'interprète en 2023. J'ai continué avec les modules sur la procédure d'asile et sur la pratique en mandat d'accompagnement.

Être plurilingue est-il suffisant ?

Connaître les chiffres ne signifie pas savoir gérer une comptabilité. De même, maîtriser les langues est un atout mais connaître les aspects culturels et institutionnels des deux pays est indispensable pour l'interprétariat. De plus, se préparer avant une intervention – modalités d'une audition, maladie rare, etc. – me semble essentiel.

Quelles sont les difficultés du métier ?

Devoir, parfois, répéter les mêmes demandes avec les mêmes réponses peut être pénible. D'aucuns imaginent qu'en insistant, ils vont obtenir ce qu'ils souhaitent. Cela ne fonctionne pas ainsi. Parvenir à le faire comprendre peut nécessiter de la patience.

Je constate aussi que certains bénéficiaires font appel à moi car nous sommes un pont entre la vie d'avant et celle d'ici. Le cadre de « se comprendre » est clair mais dire « non » peut vous mettre en situation gênante et le faire incite la personne à continuer de s'appuyer sur vous. J'ai dû apprendre à prendre du recul.

Quels contacts entretenez-vous avec les mandants ?

Cela se passe bien mais il arrive que les professionnels entrent de suite dans le vif du sujet alors que je ne connais rien de la situation. Donner quelques indications avant l'entretien faciliterait la compréhension.



Sipan Alali, interprète pour le kurde et l'arabe

Quelles sont vos motivations ?

Il y a un lien entre l'interprétariat et mon activité antérieure d'enseignant. Je reste dans la « transmission ». Et puis, j'acquies des connaissances dans beaucoup de domaines. Enfin, l'interprétariat me semble essentiel pour éviter, en cas d'incompréhension, de graves conséquences dans la vie des gens. Pour toutes ces raisons, je me sens fier quand j'ai réussi à faire passer un message.

(cb)



auf Deutsch lesen

Auftrag: medizinische Diagnose

Medizinische Gutachten erfordern einen besonderen Rahmen, auch beim Dolmetschen.

«Die Aufträge für Gutachten kommen von Lohnausfallversicherungen oder IV-Stellen», erklärt Dr. Javier Ventura, der medizinische Direktor von Cemedex* in Freiburg. Anfang 2024 erstellte die Abklärungsstelle 14 % ihrer Gutachten mit Dolmetschenden. Ein nennenswerter Anteil, zumal bei diesen besonderen Gesprächen pro Gutachten mindestens vier Fachbereiche involviert sind.

Strenge Anforderungen

«Bei den Gesprächen mit Dolmetschenden orientieren wir uns an den Goldenen Regeln auf Ihrer Website, www.secomprendre.ch. Neutralität und Objektivität sind entscheidend. «Wir haben hohe Anforderungen an die Objektivität: keine Absprache mit den Dolmetschenden, Sachverständigen oder Versicherungen,

*Centre médical expertises

kein Duzen, und Empathie darf nicht mit Sympathie verwechselt werden», erläutert der Direktor. Zudem wird eine Wort-für-Wort-Übersetzung gewünscht. «Wenn die Dolmetscherin umformuliert, erfahre ich nicht, welche Worte der Patient in welchem Sinn verwendet hat. Wir erwarten von den Dolmetschenden, dass sie ähnlich übersetzen wie vor einem Gericht». Sogenannt «kulturelle» Informationen werden erst nach dem Gespräch vermittelt.

Eine Diagnose stellen

«Die Anforderungen ergeben sich aus der Art der Gespräche, die wir führen», erläutert Ventura. Anders als ein Arzttermin ist ein Gutachten ein einmaliges Gespräch ohne medizinische Handlung. «Wir konzentrieren uns auf die Pathologie. Ein Gutachter behandelt nicht, sondern stellt eine Diagnose, ermittelt funktionale Einschränkungen und prüft die Arbeitsfähigkeit». Gemäss IV-Gesetz erfolgt diese



lire en français

Prüfung nach bio-psycho-medizinischen Kriterien. «Wir werden bei unserer Diagnose nicht von kulturellen oder sozialen Faktoren beeinflusst, weil diese in der Rechtsprechung bis jetzt nicht berücksichtigt werden».

Qualitative und rechtliche Anforderungen

«Die Anforderungen sind für die Betroffenen und die IV-Stelle äusserst wichtig. Wir müssen ein professionelles Gutachten nach den Kriterien des Amtes für Sozialversicherungen (BSV) garantieren», betont der Direktor. Zudem gibt es eine juristische Komponente. Seit 2022 werden die Gespräche aufgezeichnet. «Das Gutachten ist ein Rechtsdokument, das vor Gericht angefochten werden kann. Deshalb braucht es eine Wort-für-Wort-Übersetzung». Ein anspruchsvoller Rahmen, in dem die regelmässige Arbeit mit den Dolmetschenden geschätzt wird.

(cb)

Un partenaire au quotidien

Le public issu de la migration accueilli à l'Association jurassienne d'accueil des migrants (AJAM) présente des compétences variées de la langue française. Jusqu'à ce que les personnes atteignent un niveau de français suffisant, nous pouvons compter sur un partenaire de confiance, le service « se comprendre ». Collaborer avec des interprètes formés et respectant une certaine éthique, accéder à de nombreuses langues et à une plateforme d'organisation de rendez-vous efficace nous permet de fournir des prestations efficaces aux personnes accueillies à l'AJAM.

Une proximité bénéfique

Le Jura étant un petit canton, nous travaillons régulièrement avec les mêmes interprètes de la région. Cette proximité est très appréciée, tant par les professionnels que par les bénéficiaires. En effet, petit à petit, un lien de confiance se crée, permettant aux bénéficiaires de s'exprimer plus librement. Il arrive régulièrement que cer-



auf Deutsch lesen

taines personnes demandent toujours la même interprète pour leurs entretiens, en raison du lien de confiance établi. À l'inverse, certains bénéficiaires peuvent être réticents à la présence d'une tierce personne lors des rendez-vous, les sujets abordés étant parfois délicats. Il est alors primordial de les rassurer en rappelant au bénéficiaire que nous sommes tenus au secret professionnel.

Une nouvelle dimension

Diriger un entretien à trois personnes demande de développer certaines compétences professionnelles. En effet, le dialogue apporte une nouvelle dimension relationnelle. Il est important d'être attentif à toujours communiquer avec la/le bénéficiaire, de s'adresser directement à elle ou lui, et de ne pas échanger uniquement avec l'interprète, le risque étant de ne pas créer de lien avec la/le bénéficiaire et de ne pas respecter son intégrité.

Les interprètes ayant parfois eux-mêmes vécu un parcours migratoire, leurs

compétences et connaissances interculturelles sont précieuses afin de transmettre chaque parole de la meilleure façon possible, en tenant compte des aspects culturels présents dans la situation. Leur travail va donc au-delà de la simple traduction.

L'interprétariat communautaire est pour nous à présent un outil indispensable dans la pratique de notre profession au quotidien. Il représente un moyen d'émancipation pour les bénéficiaires et leur garantit le droit d'être informé et de s'exprimer. Il nous apporte, à nous, travailleurs sociaux, une aide précieuse dans l'accomplissement de notre mission à l'AJAM.



Lola Domon,
assistante sociale
à l'AJAM

Le kiosque de l'interprétariat

Rapport annuel 2023

Le rapport annuel 2023 du service « se comprendre » est disponible, en ligne, sur le site www.secomprendre.ch. Les heures d'interprétariat fournies globalement par « se comprendre » ont augmenté de 40 % en 2023 (après une hausse de +54 % en 2022). La hausse est particulièrement marquée dans les domaines de la santé (+57 %) et de l'asile (+39 %). 30 nouveaux interprètes ont été engagés en 2023 et le service a dû renforcer son équipe de gestion.

Campus: pour les interprètes

L'association faîtière INTERPRET a lancé une nouvelle plateforme, nommée « Campus », destinée aux interprètes. Toutes les procédures liées à l'examen professionnel et au certificat d'interprétariat passeront désormais par cette plateforme. Des exercices en ligne sont également disponibles pour se préparer à l'examen.

<https://campus.inter-pret.ch>

Forum gratuit

Le troisième Health Equity Forum consacré au thème de l'égalité des chances dans

les soins de santé en Suisse se déroulera à Lausanne les 21 et 22 novembre 2024. Des experts nationaux et internationaux partageront leurs expériences. Le forum est organisé par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) pour qui l'égalité des chances en matière de santé passe également par l'interprétariat. La participation au forum est gratuite et peut se faire sur place ou en ligne, par visioconférence.

<https://www.unisante.ch/fr/propos-dunisante/agenda/health-equity-forum-2024>

Guide pratique

Le « Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure », publiée en février 2024 par l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA) livre des informations très concrètes pour pratiquer l'interprétariat dans le cadre de la procédure d'asile. Une check-list et un visuel des règles essentielles complètent ce guide pratique disponible sur le site www.euaa.europa.eu – onglet « Publications ». A relever que les publications peuvent être téléchargées et lues en français également.

Nous sommes soutenus par / mit Unterstützung:



Kanton Bern
Canton de Berne



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Contact/Impressum

Newsletter octobre 2024

« se comprendre »
Service d'interprétariat communautaire
Caritas Suisse, Département Fribourg,
Boulevard de Pérolles 55, 1705 Fribourg

Pour demander un / e interprète :
026 425 81 30 ou secomprendre@caritas.ch
ou www.secomprendre.ch

Rédaction : Clotilde Buhler, Anne Kristol
Photos : Clotilde Buhler ©
Traduction : Aline Jenni
Graphisme/Impression : Caritas Suisse, Lucerne