

## **Pilotage juridique et structurel de l'interprétariat communautaire**

**Discussion d'exemples de projets et d'initiatives couronnés de succès**

Sur mandat d'INTERPRET, Suisse. Association pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle:

**Ruth Calderón-Grossenbacher**, [www.rc-consulta.ch](http://www.rc-consulta.ch)

Berne, décembre 2010

INTERPRET, Suisse. Association pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle  
[www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>2</b>
1.1	Contenu de l'étude .....	2
<b>2</b>	<b>Pilotage et coordination au moyen de mesures .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Pilotage à l'échelon cantonal – exemple du canton de Berne.....</b>	<b>5</b>
3.1	Loi sur l'intégration – prescriptions importantes tant dans le projet de loi que dans les explications y relatives .....	5
3.2	Lignes directrices de la politique d'intégration du canton de Berne.....	9
3.3	Directives et guide relatifs à l'interprétariat communautaire .....	10
3.4	Aperçu d'autres mesures et éléments de pilotage .....	11
<b>4</b>	<b>Pilotage à l'échelon intercantonal – exemple de la Suisse centrale.....</b>	<b>14</b>
4.1	Mise en place d'un service d'interprétariat et collaboration intercantonale exemplaires .....	14
4.2	Directives et guide relatifs à l'interprétariat communautaire des cantons participants .....	19
4.3	Aperçu d'autres mesures et éléments de pilotage .....	20
<b>5</b>	<b>Pilotage à l'échelon institutionnel – exemple des Hôpitaux Universitaires de Genève.....</b>	<b>23</b>
5.1	Conditions cadres cantonales .....	23
5.2	Directives et guide relatifs à l'interprétariat communautaire .....	24
5.3	Vue d'ensemble d'autres mesures et éléments de pilotage .....	27
<b>6</b>	<b>Promotion de l'interprétariat communautaire par la formation continue du personnel.....</b>	<b>30</b>
6.1	Impact de la formation continue interne dans le domaine de la santé.....	31
6.2	Introduction dans le cadre de la formation d'enseignants en école primaire.....	32
6.3	Commentaires sur la formation initiale et continue du personnel spécialisé .....	32
<b>7</b>	<b>Conclusions et recommandations concernant le pilotage juridique et structurel de l'interprétariat communautaire .....</b>	<b>33</b>
7.1	Un travail de sensibilisation s'impose au plan politique .....	33
7.2	La formation initiale et continue du personnel spécialisé favorise des interventions efficaces ...	33
7.3	Mise en place de structures et de conditions cadres en l'absence de bases légales spécifiques.....	34
	<b>Références bibliographiques.....</b>	<b>36</b>

# 1 Introduction

Que peut entreprendre un canton, une commune ou une institution pour assurer une mise en œuvre uniforme, de qualité et à bon escient de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle dans sa sphère de compétence? La présente étude montre avec force de détails des exemples tirés de la pratique qui se sont révélés convaincants et prometteurs. Souvent, les mesures structurelles ou autres ne couvrent que partiellement le domaine de compétence de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle. Les mesures adoptées et les expériences faites à ce jour n'en forment pas moins une bonne base pour envisager de combler progressivement, au gré des besoins, les lacunes identifiées et de mettre en place un système de pilotage cohérent. Ces démarches sont autant de conditions à une communication réussie entre la population allophone et les instances spécialisées.

L'étude s'appuie sur le rapport intitulé *Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial* (disponible en allemand uniquement) que l'auteur a rédigé sur mandat de l'Office fédéral des migrations<sup>1</sup>. A l'aide d'exemples concrets, il approfondit la description d'un système cohérent de pilotage et de coordination de mesures relatives à l'interprétariat communautaire et à la médiation interculturelle. Les informations présentées sont le fruit d'analyses de documents, de recherches dans la littérature et d'entretiens avec des collaborateurs travaillant auprès des instances compétentes. Que soient ici sincèrement remerciés les délégués à l'intégration des cantons de Berne, Roland Beerli, de Lucerne, Hansjörg Vogel, et de Schaffhouse, Kurt Zubler, ainsi que la responsable de l'interprétariat communautaire des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), Patricia Hudelson.

Les exemples retenus portent sur différents domaines et types de pilotage. Ils sont replacés dans le contexte global du canton, de la région ou de l'institution dont il est question, sous l'angle, d'une part, d'autres mesures mises en œuvre et faisant défaut et, d'autre part, de l'étendue des besoins couverts dans le domaine de l'interprétariat. Les exemples s'entendent comme des suggestions et des éléments d'information destinés à guider les instances cantonales et les institutions opérant dans les domaines social, de la santé et de la formation lors de l'introduction et de la mise en œuvre de mesures en faveur de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle.

## 1.1 Contenu de l'étude

Le pilotage à l'échelon cantonal est traité à la lumière de l'exemple du canton de Berne, qui a inscrit l'interprétariat communautaire dans la loi sur l'intégration. Paradoxalement, le caractère exemplaire de cette démarche fait apparaître combien l'acceptation de l'interprétariat communautaire reste fragile dans le milieu politique. (Chap. 3)

Le contrat de prestations instauré par l'ensemble des cantons de Suisse centrale pour offrir un service d'interprétariat communautaire permet d'illustrer la mise en place progressive d'un processus intercantonal prospectif au service d'une solution régionale. (Chap. 4)

---

<sup>1</sup> Calderón-Grossenbacher Ruth (2010): *Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial*. Office fédéral des migrations, Berne

Au sein d'une grande entreprise comme les Hôpitaux Universitaires de Genève aussi, il est possible de créer les conditions requises pour que l'interprétariat communautaire contribue à une communication de qualité avec des patients allophones. Ainsi qu'il ressort d'une comparaison avec le nombre d'heures d'interprétation enregistré par les services officiels dans deux cantons, les institutions jouent un rôle tout aussi important. En 2009, le nombre d'heures d'interprétation proposées par les Hôpitaux Universitaires de Genève (13 200) était supérieur à celui des heures dispensées par les cantons de Berne (13 472) et de Lucerne (11 421). (Chap. 5)

La formation initiale et continue du personnel spécialisé dans la perspective d'un recours à des interprètes communautaires dans la communication avec des patients, des clients ou des parents de langue étrangère est judicieuse et généralement associée à un investissement en temps peu élevé. La sensibilisation et l'information des professionnels se révèlent tout aussi efficaces pour favoriser le recours à des interprètes communautaires qualifiés, comme en attestent les résultats prometteurs d'une initiative allant dans ce sens au Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV). (Chap. 6)

Les exemples cités font apparaître une diversité dans les moyens de piloter, de coordonner et de favoriser l'interprétariat communautaire. Il n'existe pas de solution unique; il faut examiner la situation au cas par cas et opter pour la solution la plus appropriée, en s'appuyant, le cas échéant, sur les expériences recueillies. (Chap. 7)

## 2 Pilotage et coordination au moyen de mesures

A l'échelle d'un canton ou d'une grande commune, respectivement d'une ville, le pilotage et la coordination de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle appellent un panachage de mesures. Le tableau ci-après se propose de donner une vue d'ensemble des mesures et des instruments auxquels il est possible de recourir.

**Tableau n°1 Mesures et instruments de pilotage et de coordination de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle au niveau des cantons, des communes et, en partie, des institutions**

Niveau	Instruments et contenu	Utilité pour le pilotage et la coordination
Prescriptions juridiques et normatives	<b>Loi, ordonnance:</b> inscription du principe selon lequel l'interprétariat communautaire <sup>2</sup> est utilisé par les services publics (santé, formation, secteur social) comme un moyen de communication avec la population allophone. Clarification des compétences. Droit de comprendre et de se faire comprendre (procédure administrative), arguments éthiques.	Intégration contraignante de l'interprétariat communautaire dans les prestations publiques et mise en place d'une base légale pour la réglementation du financement (postes du budget)

<sup>2</sup> Dans ce tableau, le terme interprétariat communautaire recouvre également la médiation interculturelle.

Suite du tableau n°1

Niveau	Instruments et contenu	Utilité pour le pilotage et la coordination
Instructions régissant la pratique	<b>Lignes directrices, concept d'intégration et plan de mesures:</b> définition, pour une période donnée, des priorités de l'offre d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle. Ces priorités ont une valeur indicative et sont fixées à des fins de planification.	Le rapport établi sur le déroulement de la période et l'évaluation des priorités offrent la possibilité d'un ajustement et d'une poursuite des actions au cours de la période suivante.
	<b>Directives et guide:</b> définition de normes contraignantes et de critères régissant le recours à des interprètes communautaires, le déroulement des mandats et la prise en charge des coûts.	Ces mesures permettent d'harmoniser la pratique et, par l'application de critères clairs, d'informer le personnel spécialisé dans la pratique.
Conditions cadres financières	<b>Intégration des postes dans le budget global:</b> selon le type de financement, en tant que budget global ou ventilé entre les différents domaines et services (secteur social, santé, formation, autres, etc.)	Cette mesure crée une base permettant de contrôler l'évolution des coûts. Au besoin, elle offre en outre la possibilité d'adapter le budget ou les mesures.
	<b>Contrat de prestations, critères applicables aux contributions financières:</b> définition contraignante des tâches, du contrôle de la qualité, des conditions de collaboration avec des services spécialisés éprouvés (p. ex. services d'interprétariat communautaire, service d'interprétariat communautaire téléphonique, etc.)	La désignation transparente du (des) service(s) spécialisé(s) et des services externes compétents permet de clarifier les compétences et la question de la rétribution. La subordination de l'octroi des contributions financières à des critères de qualité contribue au contrôle de la qualité.
Conditions cadres structurelles	<b>Accès à l'information et à la sensibilisation et moyens de les garantir:</b> lieux pertinents pour la diffusion de l'offre d'interprétariat communautaire sur Internet et mise à disposition des bases (directives, guide) et des instruments (p. ex. formulaires) élaborés à cette fin.	Dès lors que les informations sont mises à disposition de manière uniforme à l'ensemble des personnes intéressées, cette mesure contribue à la transparence tout en facilitant l'accès à des informations orientées vers la pratique.
	<b>Garantie de l'accès à des interprètes communautaires professionnels,</b> en désignant officiellement l'instance compétente en matière de recrutement et de contrôle de la qualité (service interne ou externe).	Voir plus haut sous la rubrique consacrée au contrat de prestations
	<b>Mise en place de créneaux horaires et de locaux pour la formation continue du personnel spécialisé,</b> p. ex. au travers de formations internes ou externes autour de la conduite d'un dialogue et de la collaboration avec des interprètes communautaires.	Ces mesures permettent d'améliorer la qualité de la collaboration entre les spécialistes et les interprètes communautaires et de soutenir une communication efficace avec des clients allophones.

## 3 Pilotage à l'échelon cantonal – exemple du canton de Berne

### 3.1 Loi sur l'intégration – prescriptions importantes tant dans le projet de loi que dans les explications y relatives

La loi sur l'intégration est en cours d'élaboration dans le canton de Berne. La procédure de consultation a pris fin à l'été 2010. Les règles régissant l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle dans le canton de Berne sont présentées et commentées ci-après au regard des différents niveaux et aspects (prescriptions juridiques et normatives, instructions régissant la pratique, conditions cadres financières et structurelles).

#### 3.1.1 Extraits du projet de loi

Les articles cités sont extraits de la version mise en consultation en avril 2010.

#### Extraits de la loi sur l'intégration du canton de Berne (version mise en consultation)<sup>3</sup>

##### Chapitre 3 Tâches du canton et des communes

###### Art. 5 Application

3 Lorsque les personnes concernées ne maîtrisent aucune langue officielle, les autorités cantonales et communales utilisent dans la mesure du possible une langue qu'elles comprennent.

4 Les dispositions de la législation spéciale et de celle sur la procédure relatives à l'utilisation de la langue sont réservées.

###### Art. 12 Canton et communes en qualité d'employeurs

3 Le canton et les communes veillent à former leurs collaborateurs en matière d'intégration et favorisent leurs compétences interculturelles.

##### Chapitre 5 Financement

###### Art. 21 Principe

1 Le canton et les communes financent les mesures d'encouragement à l'intégration, et de prévention et de lutte contre le racisme dans leur domaine de compétences respectif conformément à la présente loi et à la législation spéciale.

2 Le canton peut en particulier financer des mesures et des projets pour  
a améliorer le niveau de culture générale des étrangers et leurs connaissances linguistiques,  
b promouvoir la compréhension linguistique,

(suivi d'une énumération d'autres tâches)

###### Art. 22 Subventions aux communes et aux tiers

1 Le canton accorde des subventions au sens de l'article 21 par voie de décision ou par le biais de contrats de prestations.

2 Les subventions sont attribuées subsidiairement aux contributions financières des communes, de la Confédération et des tiers.

#### 3.1.2 Extraits des explications relatives à la loi

Le projet de loi a été envoyé en consultation avec le rapport explicatif, le «Rapport présenté par le Conseil-exécutif au Grand Conseil concernant la loi sur l'intégration» (qui correspond, dans la législa-

<sup>3</sup> Les passages en gris, surlignés par l'auteur, correspondent à des passages faisant apparaître la pertinence de l'introduction de mesures en faveur de l'interprétariat communautaire. Pour consulter le texte intégral: <http://www.be.ch/web/fr/kanton-mediencenter-mm-detail?id=9242>.

tion fédérale, au «Message relatif à la loi»). Le rapport présente les intentions visées par la réglementation et constitue en ce sens un texte utile pour son interprétation.

Les passages suivants sont extraits de la version présentée dans le cadre de la procédure de consultation menée en avril 2010:

#### **Extraits du Rapport présenté par le Conseil-exécutif au Grand Conseil concernant la loi sur l'intégration<sup>4</sup>**

##### 1.1.4 Principes de la politique d'intégration nationale

p. 9: Il lui paraît essentiel que les étrangers puissent avoir un accès égalitaire aux prestations de l'Etat, ce qui peut être réalisé par la traduction des informations dans les principales langues de la population migrante, le recours accru à l'interprétariat communautaire ou l'engagement de collaborateurs plurilingues.

##### Article 5 (Application)

##### Alinéa 3

La langue joue un rôle crucial dans l'intégration des étrangers. Parallèlement aux exigences posées à l'égard des étrangers dans l'apprentissage de la langue parlée dans le canton, il est tout aussi important que les autorités puissent communiquer avec eux<sup>15</sup>. Les difficultés de compréhension d'ordre linguistique constituent, en matière de migration, un obstacle majeur pour accéder aux services publics ainsi qu'aux informations. La Conférence tripartite sur les agglomérations considère qu'il y a beaucoup à faire pour améliorer les compétences linguistiques des administrations publiques<sup>16</sup>. Elle recommande à la Confédération, aux cantons et aux communes de recourir à l'interprétariat communautaire et à la médiation interculturelle pour les cas majeurs. Il est demandé au canton et aux communes à l'alinéa 3, dans la mesure de leurs possibilités, de communiquer avec les étrangers ne connaissant aucune langue nationale, dans une langue qui leur est compréhensible. L'article 6 de la loi sur les langues<sup>17</sup> contient une disposition analogue concernant les autorités fédérales. Les administrations publiques ont la mission de permettre aux personnes étrangères d'obtenir les prestations de l'Etat. L'application de cette disposition se limite en principe aux personnes récemment arrivées en Suisse qui ne parlent pas encore la langue (cf. article 3 alinéa 2). La législation spéciale sur les connaissances linguistiques (cf. le droit de procédure) a la préséance pour autant qu'elle s'applique (alinéa 4). Bien que l'importance de l'interprétariat communautaire soit incontestée, il est rarement cofinancé par les pouvoirs publics. La Confédération verse des prestations leur permettant ainsi d'offrir leurs services à meilleur marché. Elle finance également de telles prestations dans le domaine de l'asile et d'autres procédures administratives, comme pour l'assurance-accident obligatoire. En revanche, les soins médicaux de base et l'aide sociale font exception: le financement de l'interprétariat communautaire n'y fait l'objet d'aucune réglementation, bien que ces deux secteurs soient vitaux. C'est pourquoi le principe énoncé à l'alinéa 3 fera l'objet d'une réglementation ultérieure, consignée le cas échéant dans leur législation respective.

<sup>15</sup> Voir l'article d'Alberto Achermann et Jörg Künzli sur ce thème, publié dans le cadre du programme national de recherche (PNT) 56 du Fonds national suisse de la recherche scientifique Diversité des langues et compétences linguistiques en Suisse: *Zum Umgang mit den neuen Sprachminderheiten*, 2009, <http://www.snf.ch/>

<sup>16</sup> Avenir de la politique suisse d'intégration des étrangers, rapport de la CTA du 28 mai 2009

<sup>17</sup> Loi fédérale du 5 octobre 2007 sur les langues nationales et la compréhension entre les communautés linguistiques (Loi sur les langues, LLC; RS 441.1).

<sup>4</sup> Les passages en gris, surlignés par l'auteur, correspondent à des passages faisant apparaître la pertinence de l'introduction de mesures relatives à l'interprétariat communautaire. Pour consulter le texte intégral: [http://www.portalbackend.be.ch/public/media/DisplayFile.aspx?fileId=5416089697195103&linkId=54644162093526804&linkName=Rapport de la loi sur l'intégration](http://www.portalbackend.be.ch/public/media/DisplayFile.aspx?fileId=5416089697195103&linkId=54644162093526804&linkName=Rapport%20de%20la%20loi%20sur%20l'int%C3%A9gration)



### 5.1 Répercussions sur les finances et le personnel

La loi proposée donne au canton de Berne les outils d'une politique de l'intégration orientée vers le futur et lui offre les moyens de promouvoir l'intégration en agissant tôt et de façon préventive. Les moyens devant être engagés dans ce cadre doivent donc être considérés comme un investissement qui conduira à d'importantes économies sur le moyen et le long terme. Le modèle proposé aura comme conséquence de requérir un engagement financier et de personnel accru de la part du canton et des communes dans le domaine de la promotion de l'intégration et de la lutte contre le racisme. Il est prévu que les mesures fassent l'objet d'une **planification de législature spécifique récurrente** à l'intention des Directions. Les moyens engagés, qu'il n'est pas possible de quantifier pour l'heure, demeureront toutefois soumis au processus budgétaire habituel et peuvent donc être planifiés et pilotés.

En 2007, 8000 personnes en provenance de l'étranger se sont installées dans le canton de Berne. On table sur un volume d'immigration légèrement inférieur à moyen terme. En comptant avec l'arrivée de 6500 personnes dont la moitié au plus nécessiteraient une consultation approfondie, **les dépenses du canton pour les entretiens qui se déroulent dans les centres de compétences Intégration devraient s'élever à 900 000 francs à l'avenir. Cette somme comprend les frais de base des services professionnels d'interprétariat communautaire et des centres de compétences Intégration (garantie de la subvention fédérale jusqu'en 2011), le personnel supplémentaire nécessaire et le coût de l'interprétariat communautaire. En effet, l'entretien qui se tient au centre de compétence doit pouvoir être traduit, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de personnes dont l'intégration ne paraît pas facile car elles ne maîtrisent pas la langue de leur lieu de résidence.**

### 5.3 Répercussions sur les communes

En comptant au maximum 5% à 10% de nouveaux arrivants, ou 320 à 640 **accords d'intégration**, le **coût de personnel, de traduction et d'accompagnement** représente 1500 francs par cas pour la commune, soit 480 000 à 960 000 francs au total. Si l'aide sociale gère déjà un dossier, c'est elle qui garde la **responsabilité du cas concerné, en assumant les frais à titre de prestations circonstanciées et d'aide matérielle.** Les dépenses peuvent ainsi être admises à la compensation des charges et supportées conjointement par le canton et les communes.

#### 3.1.3 Rôle des bases légales

Les prescriptions juridiques et normatives, telles que les lois et les ordonnances, constituent une base pour la définition contraignante des tâches et des prestations de l'Etat ainsi que des obligations financières qui y sont associées. En vue d'un pilotage cohérent de ces prestations, il est possible de définir, au niveau de la loi, les éléments suivants:

- inscription du principe selon lequel l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle constituent pour les services publics (santé, formation, secteur social) des moyens de communication avec la population allophone;
- droit de comprendre et de se faire comprendre (procédure administrative), arguments éthiques;
- responsabilités de l'organisation, financement et contrôle de la qualité.

#### 3.1.4 Evaluation du projet de loi sur l'intégration du canton de Berne

Le projet de loi sur l'intégration du canton de Berne contient tous les éléments essentiels requis aux fins d'une mise en pratique cohérente de l'interprétariat communautaire:

Conformément au **principe** énoncé à l'art. 5, al. 3, les autorités communales et cantonales, dès lors qu'elles communiquent avec des personnes qui ne maîtrisent pas la langue nationale, se doivent d'utiliser une langue que ces dernières comprennent. De ce principe découle la possibilité de recourir à l'interprétariat communautaire lorsque le personnel n'est pas en mesure de communiquer dans une des langues qui conviendraient.

Art. 12, al. 3: Le canton et les communes doivent assurer **la formation des collaborateurs**, qui ont des contacts fréquents avec la population migrante, à des questions relevant de l'intégration et à une compétence transculturelle. La formation du personnel est un élément clé pour la qualité de la communication entre les instances administratives et les personnes de langue étrangère. Cette disposition peut également servir de base à la formation initiale et continue aux situations de dialogue et favoriser ainsi la mise en place d'une collaboration efficace avec des interprètes communautaires.

Art. 21 à 24 régissant **les conditions cadres financières et le contrôle de la qualité**: Ces articles décrivent les mesures que le canton peut financer et les conditions applicables. Il est mentionné explicitement à l'art. 21, al. 2b que le canton peut financer la mise en place d'offres visant à promouvoir la compréhension linguistique. En l'espèce, le financement n'est pas assuré uniquement par le canton, mais subsidiairement à d'autres contributions versées par la Confédération, les communes et des tiers. Les articles 22 à 24 décrivent les grandes lignes de la procédure de financement des mesures. La conclusion d'un contrat de prestations et l'octroi de subventions sur voie de décision sont subordonnés à l'existence d'un besoin attesté et au fait que le partenaire contractuel soit une instance reconnue disposant de collaborateurs spécialisés compétents et des expériences correspondantes. Les contrats de prestations régissent les prestations désignées, la rétribution, les objectifs, dont l'efficacité est contrôlée à intervalles réguliers (conformément aux indications de la planification de mise en œuvre récurrente, tous les quatre ans), la mise à disposition des données et informations nécessaires ainsi que le respect des conditions de travail usuelles au niveau local et dans la branche. Aux termes des explications, des réglementations supplémentaires doivent être édictées pour le financement de l'interprétariat communautaire dans les domaines des soins médicaux de base et de l'aide sociale. La mention explicite de ces éléments contractuels et procédures dans le projet de loi et dans les explications y relatives offre une base transparente pour une mise en œuvre appropriée et un contrôle de la qualité conséquent, dans la perspective également d'un contrat de prestations sur l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle.

### 3.1.5 Commentaires sur le projet de loi sur l'intégration du canton de Berne

Dans le rapport explicatif (présenté par le Conseil-exécutif), les arguments relatifs à la nécessité de l'interprétariat communautaire sont cités et placés dans le contexte de la politique d'intégration actuellement menée par la Confédération dans les commentaires relatifs aux dispositions de l'art. 5, al. 3. En outre, les coûts escomptés des entretiens de conseil, interprétariat communautaire compris, sont présentés de manière transparente. A cet égard, les réponses recueillies dans le cadre de la procédure de consultation font apparaître que les partis politiques sont majoritairement hostiles à une prise en charge des coûts par les pouvoirs publics. Selon les indications fournies par le délégué cantonal à l'intégration, il se pourrait que l'art. 5, al. 3 soit supprimé dans la version remaniée, au motif qu'il ne contient qu'une formulation potestative et ne serait pas contraignant. Ainsi, les conditions cadres financières et la participation aux coûts ne seraient définies qu'au niveau de l'ordonnance.

Le projet de loi est conçu de manière exemplaire et remplit les conditions d'une mise en œuvre claire et d'un pilotage cohérent de mesures d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle. Pour l'heure, l'acceptation politique de cette prestation constitue encore un frein à la reprise dans la loi de réglementations allant dans ce sens.

### 3.2 Lignes directrices de la politique d'intégration du canton de Berne

D'une manière générale, les lignes directrices de la politique d'intégration visent à définir les priorités dans le domaine de l'intégration pour une période donnée. Ces priorités ont une valeur indicative et sont fixées à des fins de planification. Après un certain temps, un rapport sera établi sur la mise en œuvre des priorités et leur évaluation; il servira de base à une adaptation et à la définition des étapes suivantes.

Elaborées avant la loi sur l'intégration, les lignes directrices de la politique d'intégration du canton de Berne ne font qu'indirectement référence à l'interprétariat communautaire et à la médiation interculturelle, ainsi que le montrent les extraits ci-après.

**Politique d'intégration du canton de Berne: lignes directrices, Conseil-exécutif – 4 juillet 2007<sup>5</sup>**

#### **Introduction (p. 2):**

Le présent document, qui doit servir de fil conducteur à l'administration bernoise, précise les objectifs de la politique d'intégration cantonale, les principes qui sous-tendent le processus d'intégration ainsi que les domaines d'intervention prioritaires. Il devrait également intéresser les communes et la population du canton – qu'elle soit indigène ou étrangère. Car en fin de compte, il importe avant tout d'inciter les principaux concernés à se lancer dans la grande aventure du dialogue interculturel.

#### **I Qu'entend-on par intégration?**

##### **Réciprocité et cohabitation**

L'intégration est un processus bilatéral qui requiert la volonté d'adaptation des uns et une certaine ouverture des autres à l'égard d'us et coutumes différents. L'objectif est de favoriser la *cohabitation* des populations suisse et étrangère sur la base des valeurs *constitutionnelles* ainsi que *dans le respect et la tolérance* mutuels.

La Confédération, les cantons et les communes veillent à ce qu'une information appropriée soit dispensée aux étrangers concernant les conditions de vie et de travail en Suisse, et en particulier leurs droits et obligations, posant ainsi les bases d'une intégration réussie.

Pour leur part, les nouveaux arrivés doivent se familiariser avec le mode de vie et les règles de la société d'accueil, en essayant de les intégrer dans leur quotidien.

<sup>5</sup> Les passages en gris, surlignés par l'auteur, correspondent à des passages faisant apparaître la pertinence de l'introduction de mesures en faveur de l'interprétariat communautaire. Pour consulter le texte intégral: [http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/soziales/soziales/publikationen/migration.asssetref/content/dam/documents/GEF/ SOA/fr/Soziales/Migration/Leitbild\\_Integration\\_F.pdf](http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/soziales/soziales/publikationen/migration.asssetref/content/dam/documents/GEF/ SOA/fr/Soziales/Migration/Leitbild_Integration_F.pdf).

## **IV Principes phares**

### **L'intégration se construit sur les ressources individuelles**

Chaque individu – qu'il soit migrant ou autochtone – a des connaissances et des compétences qui lui sont propres et lui permettent de se faire une place dans la société. Les ressources des migrants doivent être mobilisées pour leur intégration, mais elles constituent aussi un apport. Ainsi, qui dit migration, dit souvent plurilinguisme et savoir interculturel, deux éléments pouvant être d'une grande utilité (pour des activités de médiation interculturelle notamment).

### **L'intégration tient dûment compte des différences**

... Enfin, des mesures sont adoptées – information, rencontres interculturelles, etc. – pour favoriser la compréhension mutuelle et pour balayer les préjugés.

### **3.2.1 Evaluation des lignes directrices de la politique d'intégration**

L'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle sont traités de manière nettement moins concrète dans les lignes directrices de la politique d'intégration que dans le projet de loi élaboré subséquemment. Des formulations comme «Ainsi, qui dit migration, dit souvent plurilinguisme et savoir interculturel, deux éléments pouvant être d'une grande utilité (pour des activités de médiation interculturelle notamment)», le principe «L'intégration tient dûment compte des différences» et l'adoption de mesures visant à favoriser la compréhension mutuelle et à balayer les préjugés laissent penser que, dans certains cas, l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle sont pertinents et nécessaires. Cela étant, le texte ne contient aucune indication explicite allant dans ce sens et ne permet donc pas d'étayer une argumentation solide en faveur de la mise en œuvre de mesures en faveur de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle.

## **3.3 Directives et guide relatifs à l'interprétariat communautaire**

Par la définition de normes contraignantes et de critères clairs, des directives ou un guide permettent de régir le recours à des interprètes communautaires, le déroulement des mandats et la prise en charge des coûts. En plus de guider les experts dans la pratique, ces outils permettent d'harmoniser le pilotage et la coordination au niveau cantonal.

### **3.3.1 Absence de directives cantonales relatives à l'interprétariat communautaire dans le canton de Berne**

Le canton de Berne n'a signé aucun contrat de prestations avec un service d'interprétariat communautaire. De fait, il n'existe ni directive cantonale relative à l'interprétariat communautaire ni guide correspondant.

Des contrats de prestations ont été conclus entre le service d'interprétariat communautaire «Comprendi» et les instances suivantes dans le canton et les villes:

- Inselspital, Hôpital universitaire de Berne (subventionné par le canton)
- Clinique psychiatrique universitaire de Waldau (subventionnée par le canton)
- Villes de Berne et de Bienne (subventions par les villes)

Ces contrats de prestations sont régis par le guide du service d'interprétariat communautaire «Comprendi»: *Merkblatt zum Einsatz von interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzern von „Comprendi“*<sup>6</sup> (recommandations pour le recours à des interprètes communautaires). Il règle le recours à des interprètes communautaires, à l'exclusion toutefois des aspects financiers, qui figurent dans les contrats de prestations.

La ville de Berne a rédigé à l'intention de ses employés des conseils visant à les aider dans leurs relations avec des personnes qui ne maîtrisent pas la langue officielle locale («Tipps für den Verwaltungsalldtag»)<sup>7</sup>. Le rapport sur l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle mandaté par l'Office fédéral des migrations<sup>8</sup> contient une description exhaustive des réglementations financières applicables dans la ville de Berne.

La ville de Bienne a conclu un contrat de prestations avec le service d'interprétariat «Se comprendre», destiné aux francophones, dans lequel, selon les renseignements fournis par la déléguée cantonale à l'intégration de la ville de Bienne, tous les aspects formels tels que le prix et le contrôle de la qualité sont réglés de manière similaire au contrat conclu avec «Comprendi». On ne trouve aucun guide relatif à la collaboration avec des interprètes communautaires sur Internet, ni aucune information sur le déroulement des mandats<sup>9</sup>.

Pour sa part, la ville de Langenthal a signé un contrat de prestations avec le service régional «Interunido» (qu'elle subventionne), dont les recommandations ne contiennent que peu d'instructions à l'intention du personnel spécialisé sur l'entretien en situation de dialogue, mais fournissent des informations sur les compétences requises pour l'interprétariat communautaires et le déroulement des mandats<sup>10</sup>.

### 3.4 Aperçu d'autres mesures et éléments de pilotage

Le tableau ci-après donne un aperçu des mesures et des instruments de pilotage et de coordination disponibles dans le canton de Berne, de la manière dont les tâches sont déjà intégrées dans la loi et les contrats de prestations ainsi que des lacunes qui subsistent.

---

<sup>6</sup> [http://comprendi.web1.bestsite.ch/cm\\_data/comprendi\\_merkblatt\\_einsatz\\_muendlich\\_10.pdf](http://comprendi.web1.bestsite.ch/cm_data/comprendi_merkblatt_einsatz_muendlich_10.pdf) (en allemand uniquement)

<sup>7</sup> [http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/publikationen/broschur\\_verwaltungsalldtag\\_web.pdf](http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/publikationen/broschur_verwaltungsalldtag_web.pdf) (en allemand uniquement)

<sup>8</sup> Calderón-Grossenbacher Ruth (2010): *Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbe- reich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial*. Office fédéral des migrations, Berne, p. 36 ss

<sup>9</sup> [http://web.caritas.ch/media\\_features/fce/Caritas\\_Service-d-intepretariat\\_SeComprendre.pdf](http://web.caritas.ch/media_features/fce/Caritas_Service-d-intepretariat_SeComprendre.pdf)

<sup>10</sup> [http://www.interunido.ch/cms/upload/files/ikv\\_merkblatt.pdf](http://www.interunido.ch/cms/upload/files/ikv_merkblatt.pdf) (en allemand uniquement)

**Tableau n°2 Remarques sur d'autres mesures et éléments de pilotage disponibles dans le canton de Berne**

Instruments et contenus	Utilité pour le pilotage et la coordination	Remarques sur l'état actuel de la situation dans le canton de Berne
<i>Conditions cadres financières</i>		
<p><b>Intégration des postes dans le budget global:</b> selon le type de financement, en tant que budget global ou ventilé entre les différents domaines et services (secteur social, santé, formation, autres, etc.)</p>	<p>Cette mesure crée une base permettant de contrôler l'évolution des coûts. Au besoin, elle offre en outre la possibilité d'adapter le budget ou les mesures.</p>	<p>Prévue dans le projet de loi sur l'intégration (voir plus haut)</p>
<p><b>Contrat de prestations, critères applicables aux contributions financières:</b> définition contraignante des tâches, du contrôle de la qualité, des conditions de collaboration avec des services spécialisés éprouvés (p. ex. services d'interprétariat communautaire, service d'interprétariat communautaire téléphonique, etc.)</p>	<p>La désignation transparente du(des) service(s) spécialisé(s) et des services externes compétents permet de clarifier les compétences et la question de la rétribution. La subordination de l'octroi des contributions financières à des critères de qualité contribue au contrôle de la qualité.</p>	<p>Prévus dans le projet de loi sur l'intégration (voir plus haut) A ce jour, deux contrats de prestations ont été conclus avec des institutions cantonales actives dans le domaine de la santé.</p>
<i>Conditions cadres structurelles</i>		
<p><b>Accès à l'information et à la sensibilisation et moyens de les garantir:</b> lieux pertinents pour la diffusion de l'offre d'interprétariat communautaire sur Internet et mise à disposition des bases (directives, guide) et des instruments (p. ex. formulaires) élaborés à cette fin.</p>	<p>Dès lors que les informations sont mises à disposition de manière uniforme à l'ensemble des personnes intéressées, cette mesure contribue à la transparence tout en facilitant l'accès à des informations orientées vers la pratique.</p>	<p>Pas (encore) disponible. Une brochure de bienvenue et une plateforme d'information sur Internet sont en cours d'élaboration.</p>
<p><b>Garantie de l'accès à des interprètes communautaires professionnels,</b> en désignant officiellement l'instance compétente en matière de recrutement et de contrôle de la qualité (service interne ou externe).</p>	<p>Voir plus haut sous la rubrique consacrée au contrat de prestations</p>	<p>Assurée par des contrats de prestations conclus avec des institutions cantonales – Inselspital et clinique psychiatrique de Waldau – et avec les villes de Berne, Bienne et Langenthal. Absence de solution généralisée. L'élaboration de réglementations spéciales relatives aux soins médicaux de base et à l'aide sociale est prévue (explications relatives au projet de loi sur l'intégration).</p>

### Suite du tableau n 2

Instruments et contenus	Utilité pour le pilotage et la coordination	Remarques sur l'état actuel de la situation dans le canton de Berne
Mise en place de créneaux horaires et de locaux pour <b>la formation continue du personnel spécialisé</b> , p. ex. au travers de formations internes ou externes autour de la conduite d'un triologue et de la collaboration avec des interprètes communautaires.	Ces mesures permettent d'améliorer la qualité de la collaboration entre les spécialistes et les interprètes communautaires et de soutenir une communication efficace avec des clients allophones.	Prévue dans le projet de loi sur l'intégration, art. 12 (voir plus haut)

#### 3.4.1 Couverture du besoin potentiel d'heures d'interprétation

A l'heure actuelle, les besoins en matière d'interprétariat communautaire ne sont de loin pas couverts. D'après nos estimations et projections, le besoin est le suivant<sup>11</sup>:

**Tableau n°3 Estimation des coûts du canton de Berne par rapport à la population allophone**

Pour	300 000 personnes allophones au total (définition I plafond)				150 000 personnes allophones au total (définition II limite inférieure)			
	Part en %	Nb allophones	Nb heures	Coûts	Part en %	Nb allophones	Nb heures	Coûts
Total CH	100	333 376	1 200 154	108 013 860	100	141 775	510 391	45 935 190
<b>BE</b>	<b>11,4</b>	<b>37 971</b>	<b>136 695</b>	<b>12 302 516</b>	<b>8,8</b>	<b>12 432</b>	<b>44 756</b>	<b>4 028 075</b>

Le degré de couverture des besoins a été calculé sur la base du nombre d'heures d'interprétation enregistré dans les services subventionnés par la Confédération<sup>12</sup>.

**Tableau n°4 Degré de couverture de la demande en 2009 par rapport à la limite inférieure<sup>13</sup>**

Canton	Nb heures en 2009	Limite inférieure	Degré de réalisation de l'objectif
Berne	13 472	44 756	30,1%

#### 3.4.2 Commentaires sur la mise en œuvre dans le canton de Berne

Les réglementations prévues dans le projet de loi sur l'intégration pourraient combler certaines des lacunes qui subsistent dans la mise en œuvre de mesures en faveur de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle dans le canton de Berne. Les moyens financiers nécessaires pour-

<sup>11</sup> Voir Calderón-Grossenbacher (2010), définitions p. 13, aperçu général de tous les cantons p. 21

<sup>12</sup> Selon les statistiques de l'ODM sur le nombre d'heures d'intervention enregistré par les services d'interprétariat subventionnés

<sup>13</sup> En référence aux calculs réalisés par Kurt Zubler, Schaffhouse, sur la base des données figurant dans Calderón-Grossenbacher (2010)

raient aussi provenir proportionnellement de la contribution à l'intégration que la Confédération verse au canton de Berne.

Compte tenu du résultat de la procédure de consultation, l'inscription de cette prestation dans la future loi sur l'intégration n'est nullement garantie. De même, la question de savoir dans quelle mesure il sera possible de créer une base par voie d'ordonnance est ouverte.

## **4 Pilotage à l'échelon intercantonal – exemple de la Suisse centrale**

### **4.1 Mise en place d'un service d'interprétariat et collaboration intercantonale exemplaires**

Dans plusieurs domaines de la vie politique, les cantons de Lucerne, de Nidwald, d'Obwald, de Schwyz, d'Uri et de Zoug collaborent dans le cadre de la Conférence des gouvernements de la Suisse centrale (CgSC). Un groupe de travail spécialisé dans la mise en œuvre de mesures d'intégration communes a été institué en 2002. Composé des services responsables des questions d'intégration dans les cantons et subordonné au comité de la CgSC, il est chargé de soumettre des propositions à cette dernière. Cette collaboration porte ses fruits, puisque depuis 2006, le service d'interprétariat de Suisse centrale (*Dolmetschdienst Zentralschweiz*<sup>14</sup>) place, dans le cadre d'un contrat de prestations, des interprètes communautaires dans les différentes instances administratives des cantons participants.

#### **4.1.1 Elaboration de bases juridiques dans les domaines politique et administratif**

Nous nous proposons ci-après de décrire et de commenter le processus d'élaboration d'une stratégie commune en matière d'interprétariat communautaire et des bases juridiques nécessaires aux fins de l'établissement d'un contrat de prestations. Nous distinguons cinq phases jusqu'à la finalisation du contrat de prestations, la sixième phase portant sur la question relative à la poursuite et au financement du service d'interprétariat à la lumière des nouvelles priorités définies par la Confédération en matière de politique d'intégration.

#### **1<sup>re</sup> phase: avant-projet dans le domaine de la politique d'intégration**

**Extrait du procès-verbal de la 71<sup>e</sup> Conférence des gouvernements de la Suisse centrale**, qui s'est tenue le 21 novembre 2002:

#### **6.2 Comité: proposition d'avant-projet dans le domaine de la politique d'intégration**

1. La CgSC prend connaissance du rapport du 21 septembre 2002 sur un avant-projet portant sur une possibilité de collaboration en matière de politique d'intégration.
- 2.a) Le Secrétariat de la CgSC est chargé de lancer un avant-projet dès que la nouvelle loi fédérale sur les étrangers fera apparaître concrètement les mesures qui s'imposent au niveau des cantons.

<sup>14</sup> [www.dolmetschdienst.ch](http://www.dolmetschdienst.ch) (en allemand uniquement)



b) Un groupe intercantonal spécialement dédié à cet avant-projet est institué. Chaque canton y est représenté par un expert responsable de la politique d'intégration. La constitution du groupe relève de la compétence de ses membres. Le comité doit être informé en amont de l'entrée en fonction du groupe intercantonal.

Le groupe spécialisé a pour mission de soumettre à l'assemblée plénière un rapport sur l'avant-projet dans l'année qui suit sa formation. Ce rapport doit contenir notamment:

...une description des tâches incombant aux cantons en matière de politique d'intégration;

- un catalogue des mesures d'intégration adoptées en Suisse centrale;
- une description des possibilités et des limites d'une politique d'intégration commune et/ou coordonnée au niveau des six cantons (y c. mesures et estimation des coûts);
- une recommandation pour les prochaines étapes.

## 2<sup>e</sup> phase: travaux de suivi aux fins d'une collaboration en matière de politique d'intégration

Les travaux de suivi ont été réalisés par le groupe de travail spécialisé dans la mise en œuvre de mesures d'intégration communes précédemment mentionné, la *Zentralschweizer Fachgruppe Integration (ZFI)*, sur mandat de la CgSC. Le résultat de ces travaux a été consigné dans un rapport du 19 mars 2004 intitulé «Bericht und Antrag über die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit in der Integration von Ausländerinnen und Ausländern in der Zentralschweiz»<sup>15</sup>.

Son contenu en bref:

- **Ancrage juridique** (p. 8): nouvelle loi sur les étrangers (art. 52 LEtr), ordonnance sur l'intégration des étrangers (OIE) et recommandation de la CTA sur la création de services cantonaux
- **Etat des lieux** (p. 8), extrait:

«Au vu des domaines d'action précédemment identifiés, les cantons de Suisse centrale ont procédé à un état des lieux de la situation. Chaque canton a fourni des informations sur les bases légales applicables à l'échelon cantonal, sur les mesures institutionnelles qu'il a adoptées ainsi que sur les mesures qu'il a prises et/ou mises en œuvre dans les domaines de l'éducation préscolaire, de l'éducation scolaire et de la formation, du travail, de la santé et de l'action sociale, de la communication, de la cohabitation et de la participation politique.»

- **Examen** détaillé des possibilités et des limites d'un **travail** en commun ou coordonné.
- **Résultat concernant l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle** (p. 15), extrait:

«Mise en œuvre commune du point fort D2 défini par la CFE: Il n'est pas judicieux d'organiser le placement d'interprètes en différents lieux, car nombre d'entre eux exercent leur activité dans plusieurs cantons. Le service d'interprétariat communautaire devrait également se charger du contrôle de la qualité, de la formation initiale et continue ainsi que du coaching. Une solution centralisée permettrait de réaliser des économies non négligeables. – Recommandation: il faudrait coordonner les tâches.»

- **Proposition portant sur l'établissement d'un rapport et proposition portant sur la mise en œuvre conjointe du service d'interprétariat** (p. 17).

<sup>15</sup> [http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument\\_geschaeft\\_id\\_543\\_rnd7043.pdf](http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument_geschaeft_id_543_rnd7043.pdf) (en allemand uniquement)

### **3e phase: Rapport et proposition à l'intention de la Conférence des gouvernements de la Suisse centrale**

Dans un deuxième temps, le groupe de travail intercantonal ZFI rédige un rapport et une proposition relatifs aux possibilités d'une mise en œuvre conjointe, en Suisse centrale, du point fort D2 (services d'interprétariat communautaire) défini par la CFE («Bericht und Antrag über die Möglichkeiten einer gemeinsamen Umsetzung des EKA-Schwerpunktes D2 (Dolmetscherdienste) in der Zentralschweiz» du 16 mars 2005<sup>16</sup>).

Leur contenu en bref:

- **Approche conforme aux instructions de la Confédération:** Point fort D2 (services d'interprétariat communautaire), selon l'ordre des priorités fixé dans le programme de promotion de l'intégration du DFJP pour la période de 2004 à 2007 quant à l'argumentation sur l'utilité et la qualité et quant au subventionnement par la Confédération
- **Etat des lieux et identification du besoin de développement** en matière d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle dans les différents cantons: compétences, organisations partenaires, volume, coûts, lacunes
- **Modèle d'un service d'interprétariat communautaire pour la Suisse centrale:** avantages, organisation, coûts et financement
- **Proposition:** Il convient de charger le groupe de travail intercantonal ZFI de conduire des négociations avec Caritas Lucerne en vue de la conclusion d'un **contrat de prestations portant sur des services d'interprétariat communautaire.**

### **4e phase: décisions des gouvernements cantonaux**

En juin / juillet 2005, les gouvernements cantonaux ont décidé de saluer, en principe, la mise en place d'un service d'interprétariat communautaire pour la Suisse centrale et d'en confier la négociation au groupe de travail intercantonal ZFI<sup>17</sup>.

### **5e phase: mandat de prestations portant sur la conduite d'un service d'interprétariat communautaire**

Le rapport et la proposition du 24 octobre 2005 précédemment mentionnés contiennent également le libellé du mandat de prestations<sup>18</sup>.

Son contenu en bref:

- **Conditions cadres et tâches du service d'interprétariat communautaire:** participation financière de la Confédération, service d'interprétariat communautaire joignable aux heures de bureau et mise en place d'un appel d'urgence dans le domaine de la santé, interprètes à l'échelle régionale, contrôle de la qualité, établissement de rapports à intervalles réguliers, etc.
- **Coûts et financement:** volume annuel prévu: 700 heures; coûts structurels s'élevant à 35 CHF/heure; prise en charge des coûts de base par la Confédération et les cantons, pour moitié

<sup>16</sup> [http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument\\_geschaeft\\_id\\_577\\_rnd6065.pdf](http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument_geschaeft_id_577_rnd6065.pdf) (en allemand uniquement)

<sup>17</sup> Voir les bases juridiques du contrat de prestations, p. 2:

[http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument\\_geschaeft\\_id\\_607\\_rnd1670.pdf](http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument_geschaeft_id_607_rnd1670.pdf) (en allemand uniquement)

<sup>18</sup> Ibid.

chacun; répartition des coûts entre les cantons en fonction de leur participation en pourcentage au nombre d'heures proposées. Les coûts structurels sont des prestations convenues, hors salaire et frais des interprètes, lesquels sont facturés aux mandataires sur la base des heures de travail effectives (au tarif de 55 CHF/heure).

- **Mandat de prestations** conclu entre les cantons de Lucerne, d'Uri, de Schwyz, d'Obwald, de Nidwald et de Zoug, représentés par le groupe de travail intercantonal ZFI (mandataire), et Caritas Lucerne.

Fin 2007, les gouvernements cantonaux de Suisse centrale ont prolongé le contrat de prestations conclu avec Caritas Lucerne, lui confiant, moyennant des conditions cadres inchangées, la conduite du service d'interprétariat pendant le programme de points forts adopté par le DJJP pour la période 2008-2011. Le tarif horaire a dû être relevé à 60 CHF.

### **6e phase: plans dans le cadre du programme de points forts de la Confédération à partir de 2014**

Le programme de points forts de la Confédération a été prolongé de deux ans. Jusqu'en 2013, la Confédération continuera de subventionner directement les services d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle. A compter de 2014, les fonds destinés au financement des mesures d'intégration seront versés aux cantons. Les subsides octroyés au titre de la promotion spécifique de l'intégration seront ventilés entre les trois postes suivants: «information et conseil» – «formation et travail» – «autres», l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle relevant de ce dernier. Les cantons sont libres de déterminer le montant qu'ils souhaitent consacrer à l'interprétariat communautaire et à la médiation interculturelle.

La Conférence des gouvernements de la Suisse centrale doit donc également redéfinir le mode de financement du service d'interprétariat de Suisse centrale. Dans un rapport et une proposition sur les grandes lignes communes d'une politique d'intégration des cantons de Suisse centrale, le groupe de travail intercantonal ZFI énonce ce qui suit en ce qui concerne le service d'interprétariat communautaire.

Les passages ci-après sont extraits du **rapport et de la proposition sur les grandes lignes communes d'une politique d'intégration des cantons de Suisse centrale que le groupe de travail intercantonal ZFI** a soumis aux gouvernements cantonaux («Bericht und Antrag zu gemeinsamen Grundlinien einer Integrationspolitik der Zentralschweizer Kantone»<sup>19</sup>).

Chapitre 2 Bilan et besoin d'action:

«Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, date à laquelle il s'est vu attribuer un mandat de prestations par les six cantons de Suisse centrale, le service d'interprétariat communautaire de Suisse centrale est devenu un instrument clé pour l'intégration dans les structures ordinaires des domaines social, de la santé et de la formation. Par la mise à disposition d'interprètes qualifiés, il permet aux institutions d'exercer leur man-

<sup>19</sup> Zentralschweizer Fachgruppe Integration (2010): Bericht und Antrag zu gemeinsamen Grundlinien einer Integrationspolitik der Zentralschweizer Kantone, Schwyz (document non publié)

La décision prise par la Zentralschweizer Fachgruppe Integration le 19.05.2011 ainsi que les deux rapports et/ou la proposition et le mandat de prestations pour le service d'interprétariat sont disponibles sous: [www.zrk.ch](http://www.zrk.ch) → Plenarversammlung → Geschäfte → dans le masque de recherche Stichwort, saisir «Dolmetschen»

dat auprès des quelque 10% d'étrangers dont le niveau de connaissances en allemand ne permet pas de comprendre une information ou de mener un entretien de nature complexe. Le nombre croissant d'heures dispensées par le service d'interprétariat de Suisse centrale atteste d'une sensibilisation accrue des institutions relevant des structures ordinaires à l'importance d'une bonne communication avec la population allophone. En comparaison nationale, le service d'interprétariat communautaire de Suisse centrale est donc un service dont les résultats sont très positifs.

#### Chapitre 4 Mise en œuvre:

Dans le cadre de la promotion spécifique de l'intégration, il s'agit de poursuivre ou de relancer les projets de collaboration suivants:

- Le service d'interprétariat communautaire de Suisse centrale doit être poursuivi dans sa configuration actuelle jusqu'en 2014, date à laquelle il devra être intégré dans les programmes de promotion spécifique de l'intégration menés par les cantons.

- (...)

Le groupe de travail intercantonal ZFI a intégré la poursuite du service d'interprétariat communautaire dans les grandes lignes de la politique d'intégration. L'acceptation de la proposition par les gouvernements cantonaux participants permettrait de garantir le prolongement du contrat de prestations avec le service d'interprétariat communautaire de Suisse centrale après l'introduction du nouveau système financier. Le cas échéant, la négociation des clés de financement qui s'appliqueraient au futur contrat de prestations ne pourrait intervenir qu'à une date ultérieure.

#### **4.1.2 Evaluation du contrat de prestations comme base contraignante**

Les gouvernements des cantons qui composent le groupement intercantonal ont tous pris une décision portant création d'un service conjoint d'interprétariat communautaire. Sur leur site Internet commun, ils se réfèrent aux directives de la Confédération et renvoient au projet de collaboration relatif à l'intégration. Le mandat de prestations qu'ils ont conclu avec Caritas Lucerne est une solution simple propice à une exploitation des synergies et à une exécution judicieuse des tâches à l'échelle intercantonale, régionale et locale, selon les besoins. Si le concept prévoit le placement des interprètes communautaires à l'échelle régionale, il n'en néglige pas moins l'ancrage local, puisqu'il vise à les affecter dans la mesure du possible à des missions au sein du canton dans lequel ils vivent. En plus de créer des synergies qui, à leur tour, contribuent à des économies de coûts, cette démarche permet de garantir la mise à profit des connaissances locales acquises par les interprètes communautaires.

#### **4.1.3 Commentaires sur le processus d'élaboration et le contrat de prestations intercantonaux**

De par sa nature progressive, l'élaboration des bases juridiques et institutionnelles dans le cadre de la collaboration intercantonale est exemplaire. L'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle sont intégrés dans la stratégie d'intégration générale. Le processus, qui incluait une identification des besoins et l'élaboration d'un modèle pour le service d'interprétariat, a débouché sur l'attribution d'un mandat de prestations au service d'interprétariat communautaire de Caritas Lucerne, qui garantit un service opérationnel dans l'ensemble de la région. L'argumentation, le concept et le modèle de fi-

nancement retenus pour la mise en place du service d'interprétariat de Suisse centrale et sa poursuite se fondent sur les directives de la Confédération.<sup>20</sup>

## 4.2 Directives et guide relatifs à l'interprétariat communautaire des cantons participants

Le service d'interprétariat communautaire de Suisse centrale a élaboré un guide<sup>21</sup> qu'il met à la disposition de tous les clients. Ce guide n'est donc pas publié directement par les cantons, mais peut être consulté par toutes les personnes intéressées au sein de l'administration publique.

Par ailleurs, les sites Internet de certains cantons contiennent des informations spécifiques sur l'interprétariat communautaire:

### Canton de Lucerne

Dans les domaines ci-après, des documents comparables à des guides font explicitement mention du service d'interprétariat de Suisse centrale et des critères organisationnels et financiers applicables:

- domaine scolaire: notice relative aux services d'interprétariat et aux traductions (écrites) ainsi qu'à la médiation interculturelle<sup>22</sup>
- domaine social: manuel sur l'aide sociale, en particulier sur l'utilisation des directives de la CSIAS pour mesurer l'aide sociale économique dans le canton de Lucerne, qui énonce des règles relatives aux coûts de l'interprétariat<sup>23</sup>

### Canton de Schwyz

- Domaine de la justice / de l'asile: règlement d'exécution de la loi cantonale relative à la loi fédérale sur les étrangers et à la loi fédérale sur l'asile: l'interprétariat communautaire n'est mentionné que dans les dispositions pénales, art. 37, al. 1<sup>24</sup>.
- Manuel sur la promotion de l'intégration (p. 153): brève référence au service d'interprétariat en tant que projet cantonal<sup>25</sup>

Dans les autres cantons de Suisse centrale, aucun document ne fait mention de l'interprétariat communautaire.

---

<sup>20</sup> Pour en savoir plus sur les avantages de cette démarche commune: voir Calderón-Grossenbacher (2010), p. 29

<sup>21</sup> [http://www.dolmetschdienst.ch/cm\\_data/kurzanleitung\\_dolmetschgespraech.pdf](http://www.dolmetschdienst.ch/cm_data/kurzanleitung_dolmetschgespraech.pdf) (en allemand uniquement)

<sup>22</sup> [http://www.volksschulbildung.lu.ch/dolmetscherdienste\\_uebersetzungen.pdf](http://www.volksschulbildung.lu.ch/dolmetscherdienste_uebersetzungen.pdf) (en allemand uniquement)

<sup>23</sup> [http://www.disg.lu.ch/20071031\\_luzernerhandbuch\\_ausgabe\\_5.pdf](http://www.disg.lu.ch/20071031_luzernerhandbuch_ausgabe_5.pdf), chap. C, p. 12 (en allemand uniquement)

<sup>24</sup> <http://www.sz.ch/documents/22-47.pdf> (en allemand uniquement)

<sup>25</sup> <http://www.sz.ch/documents/Handbuch.pdf> (en allemand uniquement)

### 4.3 Aperçu d'autres mesures et éléments de pilotage

Tableau n°5 Remarques sur d'autres mesures et éléments de pilotage disponibles en Suisse centrale

Instruments et contenus	Utilité pour le pilotage et la coordination	Remarques sur l'état actuel de la situation dans les cantons de Suisse centrale
<i>Conditions cadres financières</i>		
<b>Intégration des postes dans le budget global:</b> selon le type de financement, en tant que budget global ou ventilé entre les différents domaines et services (secteur social, santé, formation, autres, etc.)	Cette mesure crée une base permettant de contrôler l'évolution des coûts. Au besoin, elle offre en outre la possibilité d'adapter le budget ou les mesures.	La clé de financement est fixée dans le <b>mandat de prestations</b> . Voir plus haut, phase n° 5
<b>Contrat de prestations, critères applicables aux contributions financières:</b> définition contraignante des tâches, du contrôle de la qualité, des conditions de collaboration avec des services spécialisés éprouvés (p. ex. services d'interprétariat communautaire, service d'interprétariat communautaire téléphonique, etc.)	La désignation transparente du(des) service(s) spécialisé(s) et des services externes compétents permet de clarifier les compétences et la question de la rétribution. La subordination de l'octroi des contributions financières à des critères de qualité contribue au contrôle de la qualité.	Ces critères sont décrits dans le <b>mandat de prestations</b> .
<i>Conditions cadres structurelles</i>		
<b>Accès à l'information et à la sensibilisation et moyens de les garantir:</b> lieux pertinents pour la diffusion de l'offre d'interprétariat communautaire sur Internet et mise à disposition des bases (directives, guide) et des instruments (p. ex. formulaires) élaborés à cette fin.	Dès lors que les informations sont mises à disposition de manière uniforme à l'ensemble des personnes intéressées, cette mesure contribue à la transparence tout en facilitant l'accès à des informations orientées vers la pratique.	<b>Site du service d'interprétariat communautaire de Suisse centrale:</b> <a href="http://www.dolmetschdienst.ch/lu">http://www.dolmetschdienst.ch/lu</a> <b>Plateforme Internet commune</b> <a href="http://www.integration-zentralschweiz.ch">www.integration-zentralschweiz.ch</a> : l'accès aux informations sur le service d'interprétariat nécessite quelques recherches.
<b>Garantie de l'accès à des interprètes communautaires professionnels,</b> en désignant officiellement l'instance compétente en matière de recrutement et de contrôle de la qualité (service interne ou externe).	Voir plus haut sous la rubrique consacrée au contrat de prestations	Partie du <b>mandat de prestations</b> conclu avec le service d'interprétariat
<i>Conditions cadres structurelles</i>		
Mise en place de créneaux horaires et de locaux pour la <b>formation continue du personnel spécialisé,</b> p. ex. au travers de formations internes ou externes autour de la conduite d'un dialogue et de la collaboration avec des interprètes communautaires.	Ces mesures permettent d'améliorer la qualité de la collaboration entre les spécialistes et les interprètes communautaires et de soutenir une communication efficace avec des clients allophones.	Partie du <b>mandat de prestations</b> conclu avec le service d'interprétariat

#### 4.3.1 Couverture du besoin potentiel d'heures d'interprétation

Bien que le besoin d'interprétariat communautaire diffère d'un canton à l'autre, il n'est jamais véritablement couvert. En nous fondant sur nos estimations et projections de la population allophone, nous estimons le besoin comme suit<sup>26</sup>:

**Tableau n°6 Estimation des coûts des cantons de Suisse centrale par rapport à la population allophone**

Pour	300 000 personnes allophones au total (définition I plafond)				150 000 personnes allophones au total (définition II limite inférieure)			
	Part en %	Nb allophones	Nb heures	Coûts	Part en %	Nb allophones	Nb heures	Coûts
Total CH	100	333 376	1 200 154	108 013 860	100	141 775	510 391	45 935 190
<b>LU</b>	4,0	13 370	48 131	4 331 781	5,4	7631	27 473	2 472 532
<b>NW</b>	0,3	1026	3692	332 295	0,4	527	1896	170 617
<b>OW</b>	0,3	866	3118	280 578	0,4	516	1856	167 059
<b>SZ</b>	1,4	4562	16 424	1 478 167	2,0	2776	9995	899 577
<b>UR</b>	0,2	705	2538	228 426	0,3	440	1585	142 662
<b>ZG</b>	1,6	5426	19 534	1 758 044	1,8	2520	9073	816 572

Le degré de couverture des besoins a été calculé sur la base du nombre d'heures de médiation interculturelle enregistré par le service d'interprétariat communautaire<sup>27</sup>.

**Tableau n°7 Degré de couverture de la demande en 2009 par rapport à la limite inférieure<sup>28</sup>**

Canton	Nb heures en 2009	Limite inférieure	Degré de réalisation de l'objectif
<b>Lucerne</b>	11 421	27 473	41,6%
<b>Nidwald</b>	229	1896	12,1%
<b>Obwald</b>	224	1856	12,1%
<b>Schwyz</b>	479	9995	4,8%
<b>Uri</b>	194	1585	12,2%
<b>Zoug</b>	443	9073	4,9%

Bien que le besoin ne soit pas intégralement couvert, l'on constate, à l'appui du tableau ci-dessous, que la demande de prestations d'interprétariat communautaire a continuellement progressé tant d'une manière globale que dans trois cantons en particulier, tandis qu'elle a légèrement diminué dans trois

<sup>26</sup> Voir Calderón-Grossenbacher (2010), définitions du plafond et du seuil inférieur de la population allophone p. 13, vue d'ensemble du besoin dans tous les cantons p. 21

<sup>27</sup> Selon les statistiques de l'ODM sur le nombre d'heures d'intervention enregistré par les services d'interprétariat subventionnés

<sup>28</sup> En référence aux calculs réalisés par Kurt Zubler, Schaffhouse, sur la base des données figurant dans Calderón-Grossenbacher (2010)

cantons de plus petite taille. Les raisons de ce fléchissement de la demande n'ont pas pu être documentées dans le cadre de la préparation du présent rapport.

**Tableau n 8 Service d'interprétariat de Suisse centrale – nombre d'heures d'interprétation dispensées par canton**

Année	LU	NW	OW	SZ	UR	ZG	Autres <sup>29</sup>	Total
2009	11 421	229	224	479	194	443	-	<b>14 303<sup>30</sup></b>
2008	9048	251	241	353	156	462	163	<b>10 674</b>
2007	7611	194	175	316	60	333	119	<b>8808</b>
2006	6924	124	145	257	12	137	172	<b>7847</b>

Une nouvelle augmentation des heures d'intervention à 12 000 environ est prévue pour l'année 2009.<sup>31</sup> Cette évolution rend compte d'une sensibilisation accrue du personnel spécialisé et d'une popularité croissante de la prestation auprès des différents services publics.

#### 4.3.2 Commentaires sur la mise en œuvre d'autres mesures

Les cantons de Suisse centrale n'ont pas à proprement parler publié de guide relatif au recours à l'interprétariat communautaire et à la médiation interculturelle. Même dans le canton de Lucerne, les références précédemment mentionnées qui y sont faites dans des publications sur la formation et l'action sociale n'ont aucun caractère systématique. Des critères susceptibles d'aider le personnel à recourir à ces prestations font défaut. Force est de constater que dans le cadre du mandat de prestations, les cantons ont délégué «la diffusion d'informations relatives à l'utilité de l'interprétariat communautaire et aux conditions de recours» (citation) au service d'interprétariat, qui publie les informations correspondantes sur son site<sup>32</sup>.

Il serait judicieux que des instructions émanent directement des instances supérieures de l'administration, à l'exemple du guide diffusé par la ville de Berne («Tipps für den Verwaltungsalltag»<sup>33</sup>) ou des directives sur le recours à des interprètes communautaires publiées par la ville de Winterthur («Kommunikations- und Übersetzungsrichtlinien»<sup>34</sup>). En effet, en plus de guider les collaborateurs, elles attestent clairement du soutien de l'administration au recours à des interprètes communautaires.

<sup>29</sup> Prise en charge des coûts par une institution située en dehors de la Suisse centrale dont le lieu retenu pour les entretiens se trouve dans un canton partie au contrat

<sup>30</sup> Y compris le canton de Thurgovie

<sup>31</sup> Information communiquée par Hansjörg Vogel, président du groupe de travail intercantonal ZFI

<sup>32</sup> <http://www.dolmetschdienst.ch/p83000025.html> (en allemand uniquement)

<sup>33</sup> Ville de Berne, Direktion für Bildung, Soziales und Sport. Kompetenzzentrum Integration: Im Kontakt mit fremdsprachigen Personen. Tipps für den Verwaltungsalltag. Berne:

<http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/publikationen> (en allemand uniquement)

<sup>34</sup> <http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=202> (en allemand uniquement)



## 5 Pilotage à l'échelon institutionnel – exemple des Hôpitaux Universitaires de Genève

Les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) sont le plus grand des cinq hôpitaux universitaires suisses<sup>35</sup>. Depuis des années, ils font office de pionnier en matière de soins transculturels et disposent d'un dispositif réglementaire et de soutien important dans le domaine de l'interprétariat communautaire. Ils fournissent donc un exemple de la mise en place, dans une structure d'envergure du domaine de la santé, de conditions cadres pertinentes pour l'interprétariat communautaire et de l'encouragement d'une communication de qualité avec des patients allophones.

Une comparaison avec le nombre d'heures d'interprétation enregistré dans les services officiels dans deux cantons confirme l'importance du pilotage au niveau institutionnel. Ainsi, pour la seule année 2009, le nombre d'heures réalisées par les Hôpitaux universitaires de Genève (13 500) était supérieur à celui des heures dispensées dans les cantons de Berne (13 472) et de Lucerne (11 421).

Sur une page Internet spéciale, les Hôpitaux Universitaires de Genève diffusent des informations exhaustives sur les consultations transculturelles proposées et sur le service d'interprétariat communautaire interne<sup>36</sup>. Les HUG travaillent en étroite coopération avec la Croix-Rouge genevoise. Dans le cadre de cette collaboration réglée par voie de contrat, la Croix-Rouge genevoise assume l'ensemble des travaux administratifs liés au décompte et au paiement des honoraires d'interprètes. Les services de l'établissement hospitalier prennent directement contact avec l'un des interprètes figurant sur la liste diffusée sur l'intranet.

### 5.1 Conditions cadres cantonales

L'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle n'apparaissent ni dans la Loi sur l'intégration des étrangers du canton de Genève ni dans le Règlement d'application de la loi sur l'intégration des étrangers. En d'autres termes, l'interprétariat communautaire ne fait l'objet d'aucune instruction juridique et normative spéciale. Chaque année, le canton verse à la Croix-Rouge genevoise une subvention au titre de la coordination des services d'interprétariat communautaire; en 2009, elle s'est élevée à 80 000 CHF. Cette collaboration ne repose toutefois sur aucun contrat de prestations.

#### 5.1.1 Couverture du besoin potentiel d'heures d'interprétation

Compte tenu de la limite inférieure, les besoins d'interprétariat communautaire ne sont couverts qu'à moitié dans le canton de Genève. En nous fondant sur nos estimations et projections de la population allophone, nous estimons le besoin comme suit<sup>37</sup>:

---

<sup>35</sup> Vergleichstabelle in Lüscher et al. (2001): Unternehmensstrategien der schweizerischen Universitätsspitäler. Schweiz. Bulletin des médecins suisses 2001;82, n° 22, p. 1126 - <http://www.saez.ch/pdf/2001/2001-22/2001-22-522.PDF> (en allemand uniquement, avec résumé en français)

<sup>36</sup> <http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch>

<sup>37</sup> Voir Calderón-Grossenbacher (2010), définitions du plafond et du seuil inférieur de la population allophone p. 13, vue d'ensemble du besoin dans tous les cantons p. 21

**Tableau n°9 Estimation des coûts du canton de Genève par rapport à la population allophone**

Pour	300 000 personnes allophones au total (définition I plafond)				150 000 personnes allophones au total (définition II limite inférieure)			
	Part en %	Nb allophones	Nb heures	Coûts	Part en %	Nb allophones	Nb heures	Coûts
Total CH	100	333 376	1 200 154	108 013 860	100	141 775	510 391	45 935 190
<b>GE</b>	<b>7,5</b>	<b>25 148</b>	<b>90 531</b>	<b>8 147 834</b>	<b>6,7</b>	<b>9430</b>	<b>33 949</b>	<b>3 055 381</b>

Le degré de couverture des besoins a été calculé sur la base du nombre d'heures de médiation interculturelle enregistré en 2009 dans les services d'interprétariat communautaire de la Croix-Rouge genevoise subventionnés par la Confédération.

**Tableau n°10 Degré de couverture de la demande en 2009 par rapport à la limite inférieure<sup>38</sup>**

Canton	Nb heures en 2009	Limite inférieure	Degré de réalisation de l'objectif
Genève	17 655	33 949	52%

Les HUG sont le plus grand client institutionnel de la Croix-Rouge genevoise. Sur les 14 418 heures d'interprétation enregistrées en 2008, 10 720 ont été effectuées pour les HUG. En 2009, ce nombre atteignait 13 500 sur un total de 17 655 heures.

Malgré l'absence d'instructions de la part du canton, les Hôpitaux Universitaires de Genève ont adopté des mesures visant à favoriser la communication avec les patients allophones au moyen, entre autres, de l'interprétariat communautaire. Dans la suite du texte, nous ne décrivons donc pas la situation dans le canton de Genève, mais nous intéresserons uniquement à la manière dont l'interprétariat communautaire est réglementé au sein des Hôpitaux Universitaires de Genève.

## 5.2 Directives et guide relatifs à l'interprétariat communautaire

Au sein d'une institution aussi, il est judicieux de rédiger des directives ou un guide et d'y définir des normes contraignantes ainsi que des critères clairs pour le recours aux interprètes communautaires, le déroulement des mandats et la prise en charge des coûts. En plus de guider les services prestataires dans la pratique, ces outils permettent d'harmoniser le pilotage et la coordination en interne.

### 5.2.1 Charte du patient et guide relatif à l'interprétariat communautaire

Au vu de la diversité des patients et des collaborateurs en présence, la communication interculturelle et les diverses représentations de la santé et de la maladie sont, depuis plusieurs années, des thèmes essentiels pour les Hôpitaux Universitaires de Genève. Les passages ci-après sont extraits de la page Internet consacrée à la consultation transculturelle et au service d'interprétariat des HUG. Ils nous renseignent sur l'orientation de leur politique.

<sup>38</sup> En référence aux calculs réalisés par Kurt Zubler, Schaffhouse, sur la base des données figurant dans Calderón-Grossenbacher (2010)

## Consultation transculturelle et Interprétariat

### Introduction<sup>39</sup>

Notre mission est de faciliter la prise en charge des patients de langues et de cultures différentes aux HUG, et ceci par l'intermédiaire de :

la consultation transculturelle

le service d'interprétariat.

A Genève :

38% de la population est de nationalité étrangère

16% est binationale (suisse et étranger)

25% de la population parle une langue autre que le français comme langue principale et aux HUG plus de la moitié des patients et des soignants sont de nationalité étrangère.

Cette diversité culturelle et linguistique, mais aussi sociale et économique, se traduit par une multiplication des conceptions culturelles de la santé et des soins véhiculées tant par les patients que par les professionnels de la santé. Elle complexifie ainsi la prise en charge, et peut être source de difficultés pour le soignant.

Les HUG se sont engagés dans leur charte du patient à respecter l'individualité, la culture et les croyances du patient et à solliciter sa participation à toutes les décisions le concernant. Afin de pouvoir garantir une qualité des soins optimale avec des patients d'horizons variés, nous vous proposons :

une assistance linguistique : par le biais du service d'interprétariat

un éclairage culturel : par l'intervention de la consultation transculturelle.

### Service d'Interprétariat<sup>40</sup>

C'est dans ce contexte que les HUG ont élaboré une charte du patient qui correspond à un engagement autour de sept points clés : l'accueil, la communication, le partenariat, le respect, la qualité, la recherche et les soins. La charte du patient rend visible le devoir des soignants d'informer et le droit des patients de savoir.

Pour la population ayant une maîtrise limitée du français, l'application de cette charte se heurte à l'obstacle linguistique. Afin de respecter la personne non-francophone dans son intégrité, l'informer de façon claire et complète, la traiter en partenaire, l'interprétariat est essentiel, et une partie intégrante des soins.

Aux HUG, un service d'interprétariat coordonné par la Croix Rouge Genevoise est mis à disposition pour toutes les équipes médico-soignantes des HUG depuis 1999. Le service est payé par les budgets départementaux, et est gratuit pour le patient.

Vous trouverez dans ces pages toutes les informations nécessaires pour pouvoir profiter de ce service.

Le texte ci-après, qui se trouve sur la page Internet précédemment citée, expose clairement les situations dans lesquelles et les raisons pour lesquelles il est indiqué de recourir aux services d'interprétariat communautaire. D'autres informations sur l'interprétariat communautaire sont publiées dans la brochure d'accueil destinée aux patients ainsi que dans une brochure plus générale à l'intention du personnel hospitalier.

<sup>39</sup> Les passages en gris, surlignés par l'auteur, correspondent à des passages faisant apparaître la pertinence de l'introduction de mesures en faveur de l'interprétariat communautaire. Pour consulter le texte intégral:

[http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/qui\\_sommes\\_nous/qui\\_sommes\\_nous.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/qui_sommes_nous/qui_sommes_nous.html).

<sup>40</sup> [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/introduction.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/introduction.html)

### Consignes pour l'utilisation du service d'interprétariat<sup>41</sup>

« Même en présence d'une famille ou de proches bien disposés à l'égard du malade, même s'il n'existe pas de conflit d'intérêt entre le malade et l'institution qui mettrait un soignant interprète en porte-à-faux, **le Conseil pense que l'on devrait systématiquement envisager le recours, au moins initialement, à un interprète mandaté et professionnel.** En effet, cet interprète est le garant de la qualité de la communication médicale et culturelle, qui est un élément essentiel pour que la prise en charge ultérieure du malade soit optimale »

(Avis du Conseil d'éthique clinique des HUG, 2002)

- 1) Tout patient a le droit à un interprète formé pour faciliter la communication des informations médicales (voir Brochure d'accueil, page 5<sup>42</sup>; plaquette institutionnelle, page 5<sup>43</sup>). Actuellement dans les HUG, il s'agit uniquement des interprètes de la Croix Rouge Genevoise.
- 2) Ce service est gratuit pour le patient. Quoi qu'il en soit le statut du patient et le service qui demande la consultation pour le patient, c'est le service qui a besoin de l'interprète qui doit organiser et payer pour le RDV<sup>44</sup> avec l'interprète.
- 3) Le recours à des interprètes non-formés (ex. membres du personnel HUG bilingues ou membres de la famille du patient) doit se limiter dans la mesure possible à des urgences et à la communication des informations non-médicales simples (prise de RDV, information administrative, etc.).
- 4) Pour assurer la confidentialité, la fidélité de la traduction et la neutralité de l'interprète, un interprète formé doit être utilisé dans toutes les situations où la sécurité du patient, le risque d'erreur médical ou la compréhension des options de traitement pourront être affectés :
  - a) Anamnèse médicale
  - b) Explications du diagnostic et des propositions de traitement
  - c) Explications des changements dans la maladie ou du traitement
  - d) Discussions des problèmes de santé mentale
  - e) Explications des procédures médicales, des examens, ou des interventions chirurgicales
  - f) Explications de l'utilisation de restraints ou d'isolement
  - g) Obtention du consentement éclairé
  - h) Explications de la prise de médicaments et des éventuels effets secondaires
  - i) Entretien de sortie
  - j) Discussion des directives anticipées
  - k) Discussion des décisions en fin de vie
- 5) Le recours aux enfants en dessous de 18 ans pour interpréter des informations d'importance médicale est à éviter.

<sup>41</sup> [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/Consignes.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/Consignes.html)

<sup>42</sup> [http://www.hug-ge.ch/\\_library/pdf/Actualite\\_sante/broch\\_accueil\\_2007.pdf](http://www.hug-ge.ch/_library/pdf/Actualite_sante/broch_accueil_2007.pdf)

<sup>43</sup> [http://www.hug-ge.ch/\\_library/pdf/Actualite\\_sante/plaquette\\_institutionnellefr.pdf](http://www.hug-ge.ch/_library/pdf/Actualite_sante/plaquette_institutionnellefr.pdf)

<sup>44</sup> RVD = rendez-vous

Le site contient également d'autres documents de référence et informations pratiques à l'intention du personnel<sup>45</sup>:

- Instructions pour la collaboration avec des interprètes communautaires: Comment travailler avec un interprète<sup>46</sup>
- Liste des interprètes de la Croix-Rouge genevoise: accès réservé aux collaborateurs des HUG via l'intranet
- Liste des langues par pays: informations générales
- Rapport d'incident pour le service d'interprétariat: formulaire permettant de signaler tout problème survenu dans le cadre de l'interprétation
- Décomptes pour l'interprétariat: feuilles de décompte à l'intention des différents services et départements médicaux
- Infos utiles pour la prise en charge d'un patient migrant: informations sur le droit d'accès aux soins médicaux et aux instances assurant la prise en charge financière des soins selon le statut de séjour des migrants, liste des personnes responsables et liens vers des sites pertinents
- Paroles de Migrants: brochure décrivant des expériences faites par des migrants dans le système de santé genevois

La rubrique «Informations pratiques»<sup>47</sup> contient des documents sur les profils des populations migrantes en Suisse et à Genève, une liste de liens utiles ainsi que des informations utiles pour la prise en charge d'un patient migrant. Véritable mine d'informations, ce site est clair et pratique.

### 5.3 Vue d'ensemble d'autres mesures et éléments de pilotage

**Tableau n°11 Remarques sur d'autres mesures et éléments de pilotage disponibles dans les Hôpitaux Universitaires de Genève**

Instruments et contenus	Utilité pour le pilotage et la coordination	Remarques sur l'état actuel de la situation dans les Hôpitaux Universitaires de Genève
<i>Conditions-cadres financières</i>		
<b>Intégration des postes dans le budget global:</b> selon le type de financement, en tant que budget global ou ventilé entre les différents domaines et services (secteur social, santé, formation, autres, etc.)	Cette mesure crée une base permettant de contrôler l'évolution des coûts. Au besoin, elle offre en outre la possibilité d'adapter le budget ou les mesures.	La prestation d'interprétariat communautaire est financée par les budgets des services des HUG. Elle est proposée gratuitement aux patients.

<sup>45</sup> Les liens vers les documents cités ci-après sont disponibles sur la page suivante: [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/introduction.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/introduction.html)

<sup>46</sup> Tiré de «A mots ouverts: guide de l'entretien bilingue à l'usage des soignants et interprètes», A. Bischoff et L.Loutan, HUG, 1998

<sup>47</sup> [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/infos\\_pratiques/liens.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/infos_pratiques/liens.html)

Suite du tableau n°11

Instruments et contenus	Utilité pour le pilotage et la coordination	Remarques sur l'état actuel de la situation dans les Hôpitaux Universitaires de Genève
<i>Conditions cadres financières</i>		
<p><b>Contrat de prestations, critères applicables aux contributions financières:</b> définition contraignante des tâches, du contrôle de la qualité, des conditions de collaboration avec des services spécialisés éprouvés (p. ex. services d'interprétariat communautaire, service d'interprétariat communautaire téléphonique, etc.)</p>	<p>La désignation transparente du(des) service(s) spécialisé(s) et des services externes compétents permet de clarifier les compétences et la question de la rétribution.</p> <p>La subordination de l'octroi des contributions financières à des critères de qualité contribue au contrôle de la qualité.</p>	<p>Un contrat de collaboration a été conclu avec la Croix-Rouge genevoise<sup>48</sup>. Sauf cas exceptionnel, il n'est pas admis de recourir à d'autres interprètes qu'à ceux de la CRG.<sup>49</sup> Cela permet aux HUG de garantir un certain niveau de qualité, dans la limite de ses possibilités.</p>
<i>Conditions cadres structurelles</i>		
<p><b>Accès à l'information et à la sensibilisation et moyens de les garantir:</b> lieux pertinents pour la diffusion de l'offre d'interprétariat communautaire sur Internet et mise à disposition des bases (directives, guide) et des instruments (p. ex. formulaires) élaborés à cette fin.</p>	<p>Dès lors que les informations sont mises à disposition de manière uniforme à l'ensemble des personnes intéressées, cette mesure contribue à la transparence tout en facilitant l'accès à des informations orientées vers la pratique.</p>	<p>Le site Internet des HUG contient toutes les informations nécessaires.</p> <p>Par ailleurs, tous les nouveaux collaborateurs se voient remettre une fiche plastifiée avec toutes les informations dont ils ont besoin dans le cadre de la prise en charge d'un patient migrant «Infos utiles pour la prise en charge d'un patient migrant» (voir aussi plus haut la liste des documents de référence et des informations pratiques à l'intention du personnel).</p>
<p><b>Garantie de l'accès à des interprètes communautaires professionnels,</b> en désignant officiellement l'instance compétente en matière de recrutement et de contrôle de la qualité (service interne ou externe).</p>	<p>Voir plus haut sous la rubrique consacrée au contrat de prestations</p>	<p>Voir plus haut sous la rubrique «Contrat de prestations, critères applicables aux contributions financières»</p>
<p>Mise en place de créneaux horaires et de locaux pour la <b>formation continue du personnel spécialisé,</b> p. ex. au travers de formations internes ou externes autour de la conduite d'un dialogue et de la collaboration avec des interprètes communautaires.</p>	<p>Ces mesures permettent d'améliorer la qualité de la collaboration entre les spécialistes et les interprètes communautaires et de soutenir une communication efficace avec des clients allophones.</p>	<p>La possibilité est offerte aux collaborateurs de suivre des formations continues en interne (voir plus bas).</p>

<sup>48</sup> <http://www.croix-rouge-ge.ch/homepage.html>

<sup>49</sup> [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/liste\\_interpretes.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/liste_interpretes.html)

### 5.3.1 Sensibilisation et formation continue des collaborateurs

Selon Patricia Hudelson, responsable de l'interprétariat aux HUG, les Hôpitaux Universitaires de Genève proposent également des formations continues en interne<sup>50</sup>. Pour l'heure, ces formations ne sont pas proposées systématiquement dans tous les départements de l'établissement hospitalier. A noter toutefois qu'au cours de la demi-journée d'introduction, tous les nouveaux collaborateurs (à l'exception des médecins) assistent à une séance d'information de dix minutes sur l'interprétariat, au cours de laquelle ils sont invités à recourir à cette prestations en cas de besoin et se voient remettre la fiche plastifiée avec les coordonnées des personnes compétentes et les liens vers les sites utiles.

Une brève séance d'information sur ce thème a été organisée pour la première fois en 2010 à l'intention des médecins. La systématisation de la diffusion d'information dans ce cadre est en cours. Par ailleurs, une introduction de deux heures est proposée à tous les étudiants en médecine en quatrième année. Les thèmes abordés sont les suivants: raisons justifiant l'interprétariat communautaire, conséquences des barrières linguistiques, informations sur le service d'interprétariat et premiers conseils pratiques sur le travail avec des interprètes.

En 2008, une étude conduite en interne auprès de 700 médecins, 700 infirmiers et 93 collaborateurs sociaux a mis au jour les raisons justifiant le recours à des interprètes communautaires ou à d'autres outils ou acteurs à même de favoriser la compréhension avec des patients allophones. Il est apparu ainsi que les collaborateurs qui ont été formés au travail avec des interprètes sont généralement convaincus de la nécessité de ne recourir qu'à des interprètes qualifiés. En matière de recours à des interprètes communautaires, les départements des HUG ne poursuivent pas tous la même politique. Certaines des personnes interrogées dans le cadre de l'étude ont indiqué avoir été invitées à faire usage de cette prestation le moins possible afin d'économiser des coûts. L'enquête publiée en 2009<sup>51</sup> concluait à la nécessité de mettre en place une stratégie commune à l'établissement hospitalier ainsi que des activités au niveau des services afin de garantir sur la durée l'instauration d'une culture de la communication appropriée avec les patients allophones. A la suite de l'étude, les fiches plastifiées<sup>52</sup> contenant des informations pour la prise en charge d'un patient migrant ont été distribuées à tous les services.

### 5.3.2 Commentaires sur la promotion de l'interprétariat communautaire au sein des Hôpitaux Universitaires de Genève

Avec ses informations détaillées, ses directives et ses formulaires, le site dédié à l'interprétariat communautaire est convivial et utile. Par la désignation d'un service responsable, cette prestation fait l'objet d'un encadrement et d'un suivi professionnels. Bien que la Charte du patient prévoie le droit des patients de comprendre et d'être compris, les départements de l'hôpital ne travaillent pas tous selon ce principe. En d'autres termes, l'existence de guides et de directives régissant les processus et le financement ne permet pas de garantir à elle seule une mise en œuvre cohérente et uniforme. A cet égard, il semble que la sensibilisation du personnel joue également un rôle clé. Par contre, il ne peut pas être prouvé avec certitude que l'augmentation continue des heures d'interprétation (voir plus haut sous le

---

<sup>50</sup> [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/formation.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/formation.html)

<sup>51</sup> Hudelson Patricia, Vilpert Sarah (2009): Overcoming language barriers with foreign-language speaking patients: a survey to investigate intra-hospital variation in attitudes and practices. Département Médecine communautaire, de premier recours et des urgences, Hôpitaux Universitaires de Genève, Genève - <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/9/187>

<sup>52</sup> «Infos utiles pour la prise en charge d'un patient migrant», lien vers le document PDF disponible sur la page suivante: [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/Consignes.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/Consignes.html)

point 5.1.1) soit le fruit des efforts de sensibilisation déployés. Cela étant, l'instance compétente pour l'interprétariat communautaire œuvre à la diffusion progressive de cette prestation auprès du personnel de l'hôpital. Les mesures internes de sensibilisation et de formation continue décrites précédemment contribuent à la diffusion systématique des informations et à la promotion de cette prestation.

## **6 Promotion de l'interprétariat communautaire par la formation continue du personnel**

Sur la base de leurs observations et des expériences positives qu'ils ont faites en recourant à l'interprétariat communautaire, les collaborateurs spécialisés sont plutôt disposés à continuer de solliciter des interprètes communautaires professionnels à l'avenir<sup>53</sup>. Il apparaît toutefois que la formation initiale et continue du personnel spécialisé joue également un rôle<sup>54</sup>, les trois éléments déterminants étant la sensibilisation, l'information et les aspects pratiques de la formation.<sup>55</sup>

### **Sensibilisation**

Les collaborateurs spécialisés doivent être sensibilisés surtout

- aux conséquences d'une situation dans laquelle les barrières linguistiques rendent la communication impossible avec les clients, les patients, les élèves ou les parents;
- à l'utilité de l'interprétariat communautaire pour la compréhension mutuelle qui, elle seule, permet une anamnèse efficace et une mise en œuvre appropriée de la directive thérapeutique;
- au problème lié au fait de solliciter des enfants ainsi qu'aux limites d'une collaboration avec des interprètes non professionnels;
- aux rôles et aux compétences des interprètes communautaires professionnels et à leur code déontologique;
- au droit des patients de comprendre et d'être compris.

### **Information**

Les collaborateurs spécialisés doivent savoir

- où et comment recourir aux services d'interprètes communautaires professionnels,
- comment le financement est réglé et
- quelles compétences ils peuvent attendre des interprètes communautaires professionnels.

---

<sup>53</sup> Résultats d'entretiens menés avec les directions d'établissements scolaires, voir Calderón-Grossenbacher (2010), exemples du canton de Vaud et de la ville de Berne)

<sup>54</sup> Voir précédemment, étude de Hudelson et Vilpert, Hôpitaux Universitaires de Genève

<sup>55</sup> Voir présentation de Patricia Hudelson, Orest Weber: Formation des professionnel-le-s au travail avec interprète: nécessités et stratégies. Assises romandes de l'interprétariat communautaire, 30 septembre 2010, Lausanne, atelier 2, présentation en format PDF: [http://www.appartenances.ch/Intermedia\\_Assises.html#PresInterv](http://www.appartenances.ch/Intermedia_Assises.html#PresInterv)



## Aspects pratiques de la formation

Les collaborateurs spécialisés doivent

- savoir préparer et conduire un dialogue ainsi qu'en assurer le suivi et
- connaître les règles de conduite qui leur sont applicables ainsi qu'aux interprètes communautaires.

Dans le point suivant, nous nous proposons de décrire brièvement les expériences et le déroulement de la formation initiale et continue dispensée à des collaborateurs spécialisés à l'appui d'exemples tirés des domaines de la santé et de la formation.

### 6.1 Impact de la formation continue interne dans le domaine de la santé

Une étude d'intervention conduite au Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) entre 2008 et 2010 s'est intéressée à l'impact de la formation continue interne en matière d'interprétariat communautaire sur la pratique du personnel dans les cliniques<sup>56</sup>. Dans chacune des cliniques, la formation en interne a consisté en la diffusion d'une scène extraite d'un court métrage lors d'une séance d'équipe. La scène montre un entretien thérapeutique au cours duquel intervient un interprète non professionnel. Ce dernier et le collaborateur qui l'a mandaté commettent toutes les erreurs possibles dans une situation de communication de ce type<sup>57</sup>. Après la diffusion du film, les erreurs manifestes ont été discutées au sein des équipes, en suite de quoi elles ont été informées du déroulement correct d'un entretien, à savoir des règles à observer lors de la préparation d'un entretien en présence d'un interprète communautaire, pendant l'entretien et au cours de la phase de suivi. Une fiche contenant une description simple des principales règles a été distribuée aux collaborateurs. Un test en amont et un test en aval ont permis de recueillir des informations quant au nombre de consultations incluant un interprète communautaire, au degré de connaissance sur le déroulement approprié des entretiens et aux motifs indiqués par les personnes interrogées pour justifier le recours à des interprètes professionnels ou communautaires. Cette formation continue a porté ses fruits, puisque dans la période subséquente, le nombre de consultations incluant un interprète communautaire a augmenté d'environ 30 à 60%. Un nombre croissant de spécialistes ont sollicité les services d'un interprète communautaire auprès d'Appartenances.

Dans le cadre de la stratégie Migration et santé, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) encourage également la formation initiale et continue dans le domaine de la santé; les projets en cours ont donné lieu à l'élaboration de plusieurs outils et supports de cours<sup>58</sup>. Ainsi, sous le «Thème 1: *Interaction*» des «Conditions générales – Offre de formation Migration et santé»<sup>59</sup>, l'OFSP fixe l'objectif suivant: «Assurer une compréhension de base et communiquer de façon satisfaisante avec les migrantes et les migrants». L'une des compétences à développer aux fins de la réalisation de cet objectif est la «capacité de garantir une compréhension de base adéquate et de communiquer de façon appropriée et satisfaisante dans différents contextes». La traduction professionnelle et interculturelle est explicitement citée dans la rubrique «Contenus» relative à ce thème. Plusieurs hôpitaux et la Croix-Rouge suisse propo-

---

<sup>56</sup> Ibid.

<sup>57</sup> Lors de la diffusion du film au cours de l'atelier des Assises romandes du 30.08.2010, cette représentation a suscité un rejet massif surtout de la part des interprètes communautaires présents, qui craignaient qu'elle soit contre-productive et nuise à leur réputation. La présentation d'exemples négatifs doit nécessairement s'accompagner d'informations claires sur le rôle et les compétences des interprètes communautaires qualifiés.

<sup>58</sup> <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07690/07829/index.html?lang=fr>

<sup>59</sup> Document PDF «Recommandations de santé "Migration et santé"» sur la page <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07690/07829/index.html?lang=fr>

sent des formations initiales et continues dans le domaine des soins transculturels<sup>60</sup> au cours desquelles l'interprétariat communautaire est abordé.

## 6.2 Introduction dans le cadre de la formation d'enseignants en école primaire

Dans le cadre d'un cours semestriel autour de la migration et du multiculturalisme (titre original en allemand «Das Eigene und das Fremde: Migration und Multikulturalität») destiné à de futurs enseignants en école primaire en deuxième année de formation, une séance d'une heure a été consacrée à l'interprétariat communautaire.<sup>61</sup> Afin de les sensibiliser à la question, le cours s'est appuyé sur le film «TRIALOGUE. L'interprétariat en milieu médical»<sup>62</sup>, en particulier la première version de la deuxième scène, dans laquelle la fillette sert d'interprète. Les étudiants ont été invités à discuter de ce qui n'allait pas. Ensuite, ils ont visionné la seconde version de la même scène, dans laquelle intervient un interprète professionnel. Dans la discussion qui s'en est suivie, les étudiants ont été appelés à citer les avantages d'un recours à un interprète professionnel ainsi que les raisons pour lesquelles le recours à un enfant doit être proscrite. Autre thème abordé au cours de la discussion: les situations dans lesquelles le recours à un interprète communautaire s'impose dans les entretiens avec les parents. Cette phase de sensibilisation a été suivie par la diffusion d'informations sur les compétences des interprètes communautaires qualifiés, sur les services d'interprétariat régionaux ainsi que sur les possibilités de financement dans le cadre scolaire. Du matériel d'information avec les coordonnées des services ainsi que le guide pratique pour la conduite d'un dialogue «A mots ouverts: guide de l'entretien médical bilingue à l'usage des soignants et des interprètes»<sup>63</sup> ont été distribués aux futurs enseignants. Cette séance d'une heure était rattachée à un module consacré au thème plus large de la communication avec les parents issus de la migration.

## 6.3 Commentaires sur la formation initiale et continue du personnel spécialisé

Comme le montrent les exemples cités précédemment, le travail avec des interprètes communautaires peut faire l'objet d'une séquence d'une à deux heures dans les formations initiales et continues. Ainsi que l'a fait apparaître l'exemple des HUG, une séance d'information de dix minutes qui s'accompagne de la distribution de documents et de supports (directives, formulaires, coordonnées des services et des interlocuteurs compétents) n'est pas sans intérêt et peut déjà contribuer à un changement.

Les services d'interprétariat pourraient certainement donner de nombreux autres exemples de la forme et du contenu des formations continues dispensées en interne au personnel spécialisé. Il serait sans doute intéressant d'échanger les expériences et de comparer les supports.

Le frein à une telle démarche semble provenir plutôt de l'accès à des événements appropriés et à des formations continues en interne à l'intention du personnel ou des étudiants. L'engagement et l'intérêt de certaines personnes sont souvent déterminants, raison pour laquelle les premières personnes à

---

<sup>60</sup> <http://www.transkulturelle-kompetenz.ch/index2.php?m=3&nm=111> (en allemand uniquement)

<sup>61</sup> L'auteur était chargé du cours.

<sup>62</sup> Pickel Regula, Bischoff Alexandre, Loutan Louis (2002): TRIALOGUE. L'interprétariat en milieu médical. HUG, (INTERPRET, OFSP), Genève

<sup>63</sup> Bischoff A. und Loutan L. (2000): A mots ouverts: guide de l'entretien médical bilingue à l'usage des soignants et des interprètes, Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), Genève

sensibiliser sont les responsables de la formation initiale et continue. Selon la situation, les stratégies requises porteront sur divers aspects:

- travail de conviction personnel
- arguments éthiques et juridiques<sup>64</sup>, directives juridiques
- critères qualitatifs prédéfinis par l'institution en matière de communication avec des clients allophones
- études coûts-efficacité<sup>65</sup>
- etc.

## **7 Conclusions et recommandations concernant le pilotage juridique et structurel de l'interprétariat communautaire**

### **7.1 Un travail de sensibilisation s'impose au plan politique**

Parallèlement aux rapports et aux recommandations de la Confédération et de la CTA, la promotion de mesures juridiques et structurelles passe nécessairement par un travail de sensibilisation auprès des décideurs dans les milieux politique et administratif. Le refus de financer l'interprétariat communautaire exprimé lors de la procédure de consultation sur la loi sur l'intégration du canton de Berne montre une fois encore que, d'une manière générale, les milieux politiques intéressés ne voient pas l'intérêt et la nécessité d'introduire des prestations d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle. Jusqu'ici, l'utilité et de la pertinence de ces prestations n'ont donc pas été présentées de manière suffisamment convaincante en dehors des cercles spécialisés dans l'intégration.

Sur la base de ce constat, il serait indiqué de veiller à ce que les processus politiques portant sur des mesures d'intégration tiennent compte des prestations d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle. A cette fin, des propositions concrètes et un travail de sensibilisation sur le terrain – à savoir dans les phases déterminantes du processus et directement auprès des décideurs – s'imposent.

### **7.2 La formation initiale et continue du personnel spécialisé favorise des interventions efficaces**

Le recours à l'interprétariat communautaire peut être encouragé par le haut (processus top-down), mais également par la base, à savoir les utilisateurs, comme le montre l'exemple des hôpitaux universi-

---

<sup>64</sup> Achermann Alberto, Künzli Jörg (2008): Achermann Alberto, Künzli Jörg (2008): Übersetzen im Gesundheitsbereich: Ansprüche und Kostentragung. Expertise réalisée à l'intention de l'Office fédéral de la santé publique. Berne (version intégrale de l'expertise disponible en allemand uniquement, avec résumé en français: «L'interprétation communautaire dans le domaine de la santé et sa prise en charge»); et des mêmes auteurs (2009): Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates. Editeur: Conférence suisse des délégués communaux, régionaux et cantonaux à l'intégration (CDI), Berne (version intégrale de l'expertise disponible en allemand uniquement, avec résumé en français: «Traduire dans l'aide sociale. Droits des personnes de langue étrangère et obligations de l'Etat»)

<sup>65</sup> Gehrig Matthias, Graf Iris (2009): Coûts et utilité de l'interprétariat communautaire dans le domaine de la santé. Etude préliminaire. Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale (BASS), sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique, Berne:  
<http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07692/07831/07964/index.html?lang=fr>

taires de Genève et de Lausanne, où l'intégration systématique de ce thème dans les modules de formation initiale et continue destinés au personnel spécialisé a contribué au développement de la demande d'interprètes qualifiés. Les collaborateurs ainsi formés sont sensibilisés aux conséquences des barrières linguistiques, connaissent les critères de qualité d'une prestation d'interprétariat communautaire, savent l'organiser et sont capables de gérer une situation de triologue. Enfin, les expériences positives favorisent le recours régulier à des interprètes professionnels, le cas échéant.

### **7.3 Mise en place de structures et de conditions cadres en l'absence de bases légales spécifiques**

Au niveau du canton ou de l'institution, l'élaboration et la mise en œuvre de contrats de prestations et d'autres mesures visant à favoriser le recours à l'interprétariat communautaire sont envisageables malgré l'absence de bases légales. C'est ce que montrent, à l'échelle intercantonale, les mesures adoptées en Suisse centrale, au niveau cantonal, les subventions versées par le canton de Genève au service d'interprétariat de la Croix-Rouge genevoise ou encore, à l'échelon institutionnel, l'organisation mise en place par les Hôpitaux Universitaires de Genève.

Il importe d'analyser au cas par cas les voies qui permettent d'atteindre l'objectif fixé dans les meilleurs délais, l'objectif supérieur étant de positionner l'interprétariat communautaire comme une prestation propice à la mise en place d'une bonne communication entre les migrants allophones et les instances locales dans les domaines social, de la santé et de la formation. A plus long terme, il s'agirait de faire en sorte que l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle soient retenus systématiquement – à savoir indépendamment de l'engagement et de la sensibilité de certaines personnes – comme une option et un facteur de qualité pour résoudre les problèmes de compréhension qui surviennent au quotidien en présence de personnes d'horizons divers.

## Références bibliographiques

Achermann Alberto, Künzli Jörg (2008): Übersetzen im Gesundheitsbereich: Ansprüche und Kostentragung. Expertise réalisée à l'intention de l'Office fédéral de la santé publique. Berne:

<http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07692/07831/11548/index.html?lang=fr>

(version intégrale de l'expertise disponible en allemand uniquement, avec résumé en français: «L'interprétation communautaire dans le domaine de la santé et sa prise en charge»)

Achermann Alberto, Künzli Jörg (2009): Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates. Editeur: Conférence suisse des délégués communaux, régionaux et cantonaux à l'intégration (CDI), Berne (version intégrale de l'expertise disponible en allemand uniquement, avec résumé en français: «Traduire dans l'aide sociale. Droits des personnes de langue étrangère et obligations de l'Etat»)

Bischoff Alexandre et Loutan Louis (2000): A mots ouverts: guide de l'entretien médical bilingue à l'usage des soignants et des interprètes, Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), Genève

Calderón-Grossenbacher Ruth (2010): Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Office fédéral des migrations, Berne:

<http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration/dokumentation.html> (étude disponible en allemand, avec résumé en français)

Gehrig Matthias, Graf Iris (2009): Coûts et utilité de l'interprétariat communautaire dans le domaine de la santé. Etude préliminaire. Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale (BASS), sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique, Berne:

<http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07692/07831/07964/index.html?lang=fr>

Hudelson Patricia, Vilpert Sarah (2009): Overcoming language barriers with foreign-language speaking patients: a survey to investigate intra-hospital variation in attitudes and practices. Département Médecine communautaire, de premier recours et des urgences, Hôpitaux Universitaires de Genève, Genève

<http://www.biomedcentral.com/1472-6963/9/187>

Hudelson Patricia, Weber Orest (2010): Formation des professionnel-le-s au travail avec interprète: nécessités et stratégies. Assises romandes de l'interprétariat communautaire, 30 septembre 2010, Lausanne, atelier 2, présentation en format PDF:

[http://www.appartenances.ch/Intermedia\\_Assises.html#PresInterv](http://www.appartenances.ch/Intermedia_Assises.html#PresInterv)

Lüscher et al. (2001): Unternehmensstrategien der schweizerischen Universitätsspitäler. Suisse. Bulletin des médecins suisses 2001;82, n° 22, p. 1126:

<http://www.saez.ch/pdf/2001/2001-22/2001-22-522.PDF> (en allemand uniquement avec résumé en français)

Pickel Regula, Bischoff Alexandre, Loutan Louis (2002): TRIALOGUE. L'interprétariat en milieu médical. HUG, (INTERPRET, OFSP), Genève

Conférence tripartite sur les agglomérations (CTA) (2009) – plateforme politique du Conseil fédéral, des gouvernements cantonaux ainsi que des exécutifs communaux et municipaux: Avenir de la politique suisse d'intégration des étrangers. Rapport et recommandations de la CTA du 30 juin 2009: <http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/ber-tak-integr-f.pdf>

Zentralschweizer Fachgruppe Integration (2010): Bericht und Antrag zu gemeinsamen Grundlinien einer Integrationspolitik der Zentralschweizer Kantone, Schwyz (document non publié)

La décision prise par la Zentralschweizer Fachgruppe Integration le 19.05.2011 ainsi que les deux rapports et/ou la proposition et le mandat de prestations pour le service d'interprétariat sont disponibles sous: [www.zrk.ch](http://www.zrk.ch) → Plenarversammlung → Geschäfte → dans le masque de recherche Stichwort, saisir «Dolmetschen»

Il est renoncé à l'établissement d'une liste séparée des documents émanant des offices fédéraux, des cantons et des villes ainsi que des Hôpitaux Universitaires de Genève qui ont été consultés dans le cadre de la réalisation du présent rapport. Les liens vers les documents correspondants figurent en note de bas de page.

Dernière date de consultation des liens cités: décembre 2010 (Zentralschweizer Fachgruppe : Juillet 2011)