



Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration
Office de l'intégration et de l'action sociale
Division Etat-major

Notice relative au recours à l'interprétariat communautaire pour les premiers entretiens

Complément au guide « Premier entretien obligatoire avec les personnes étrangères récemment arrivées en Suisse » à l'intention des communes

Tous les entretiens réalisés selon le modèle bernois doivent avoir lieu dans une langue bien comprise de la personne qui s'installe dans la commune. Il faut si nécessaire faire appel à une ou un interprète communautaire (IC).

Nous recommandons aux communes qui font appel aux services d'une ou d'un IC de passer par un service d'interprétariat communautaire (Dolmetschdienst Comprendi, se comprendre, bourse d'interprètes communautaires d'interunido). Les IC sollicités doivent en règle générale posséder un certificat INTERPRET ou suivre une formation d'IC.

Objectifs

L'interprétariat communautaire

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

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

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

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

Service d'interprétation par téléphone et vidéo

Si l'intervention d'un(e) IC sur place n'est pas possible pour des raisons linguistiques ou de disponibilité, il est possible de recourir au service d'interprétation à distance, c'est-à-dire par téléphone ou visioconférence.

Comment faire appel à une ou un interprète communautaire ?

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

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

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

Coordonnées

- **Dolmetschdienst Comprendi**
Caritas Berne, Eigerplatz 5, 3007 Berne, 031 378 60 20
vermittlung@comprendi.ch, www.caritas-bern.ch/comprendi
- **se comprendre**
Caritas Schweiz, Bd. de Pérolles 55, Case postale 11, 1705 Fribourg
026 425 81 30, secomprendre@caritas.ch
www.secomprendre.ch (pour la partie francophone du canton de Berne)
- **Bourse d'interprètes communautaires d'interunido**
Secrétariat, Thunstettenstr. 40, 4900 Langenthal, 062 922 38 30
Contact par le secrétariat ou, directement, en consultant la liste des interprètes communautaires sur www.interunido.ch (pour la région de Langenthal et la Haute-Argovie)

La commune qui fait appel à Dolmetschdienst Comprendi, à se comprendre ou à la bourse d'interprètes communautaires d'interunido doit acquitter le tarif que le canton a fixé avec les services d'interprétariat communautaire pour les premiers entretiens du modèle bernois.

Le forfait versé en cas de recours à une ou un IC proposé par un service d'interprétariat communautaire est de 76 francs¹ pour un premier entretien, conformément au tarif fixé à l'article 21 OInt. Les frais occasionnés sont remboursés par le canton de Berne dans le cadre du décompte annuel

Entretien préliminaire : que faut-il aborder ?

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

Début de l'entretien : aspects importants

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

Que faire en cas de questions ou de problèmes ?

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