

Réalisé par l'Observatoire régional de la santé d'Auvergne
L VAISSADE, S MAQUINGHEN

ÉTAT DES LIEUX DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE D'INTERPRÉTARIAT ET DE TRADUCTION EN MILIEU SOCIO-MEDICAL EN AUVERGNE ET PISTES D'AMÉLIORATIONS

Rapport complet

Juin 2012



Direction régionale de la jeunesse, des sports
et de la cohésion sociale d'Auvergne
34 rue Albert Thomas
63 038 CLERMONT-FERRAND
Tel : 04 73 34 91 91 Fax :
www.auvergne.drjscs.gouv.fr

Observatoire régional de la santé d'Auvergne
58 allée du Pont de la Sarre
63000 CLERMONT-FERRAND
Tél. 04 73 98 75 50 Fax 04 73 91 55 84
www.ors-auvergne.org

Cette étude était inscrite dans la mise en œuvre de l'orientation n°7 du Programme régional d'intégration des populations immigrées (Pripi), orientation transversale à toutes les actions intitulée « Interprétariat ». Elle a été réalisée dans le cadre de la Plate-forme de l'observation sanitaire et sociale d'Auvergne.

Réalisation de l'étude

Laure VAISSADE, Chargée d'études, Observatoire régional de la santé d'Auvergne

Comité de pilotage de l'étude

Éric RUTAULT, DRJSCS

Alain FERNANDEZ, Directeur du Centre d'accueil des demandeurs d'asile de Langeac

Didier ROSTAING, Ville de Clermont-Ferrand

Composition du groupe de travail

Alain BRASQUIES, Directeur Pôle Emploi de Cusset

Nicole CHAMBON, Conseillère Centre communal d'action sociale (CCAS) de Clermont-Ferrand

Zubeyda COSKUN, Conseillère sociale/Interprète Service accompagnement migrants Auvergne (Sama)

Pascal DESSENNE, Responsable du Relais santé Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

Alain FERNANDEZ, Directeur du Centre d'accueil des demandeurs d'asile de Langeac

Christiane LABONDE, Directrice de la Résidence sociale ALTIC

Robert MONTEL, Directeur du Centre de demandeurs d'asile (Cada) de Chambon/Lignon

Catherine POINTUD, Éducatrice spécialisée, Conseil général du Puy-de-Dôme

Didier ROSTAING, Ville de Clermont-Ferrand

Michèle ROUSSEL, Inspectrice des affaires sanitaires et sociales Agence régionale de santé d'Auvergne (ARS)

Éric RUTAULT, Responsable de la mission Appui, DRJSCS

Céline SERMEZE, Formatrice FIT Formation

Laure VAISSADE, Chargée d'études, Observatoire régional de la santé d'Auvergne

Composition du comité d'experts

Hélène ASENSI, Cabinet médical de psychiatrie, Psychiatre - Directrice médicale du CMPP

Catherine BONEBEAU, Interprète Profession libérale, Expert, Membre de la Société française des traducteurs

Éric CEDIEY, Responsable service traduction / interprétariat, ISM Corum

Panita DECROIX, Interprète, Déléguée Auvergne de la société française des traducteurs

Pascal DESSENNE, Directeur du Relais Santé de Clermont-Ferrand

Silvia DUCHÉ, Gérante de Melting Trad

Alain FERNANDEZ, Directeur du Centre d'accueil des demandeurs d'asile de Langeac

Pascal GRAND, Directeur de Fit-Formation

Frédérique LEYMONIE, CHRS - Anef 63

Véronique MAUPOINT, Directrice territoriale de l'Office Français de l'immigration et de l'intégration

Jéléna MORICEAU, Expert, Interprète

Marc REBET, Directeur d'ISM Corum

Laurent REY, Fonctionnaire de Police, Ministère de l'intérieur

Didier ROSTAING, Service Politique de la ville de Clermont-Ferrand

Michèle ROUSSEL, Agence régionale de santé d'Auvergne, Inspecteur DT – Puy-de-Dôme

Mickaël ROUX, Pôle cohésion sociale, DRJSCS

Éric RUTAULT, Responsable de la Mission Appui, DRJSCS

Mimica SANEVA, Directrice d'Est-Trad

Laure VAISSADE, Chargées d'études à l'Observatoire régional de la santé d'Auvergne

Sommaire

Introduction	6
Première partie – Les besoins en interprétariat et traduction en Auvergne	8
1. Objectifs	9
2. Méthodologie	9
2.1 Définition de la zone d'enquête	9
2.2 Champ et période de l'enquête	9
2.3 Constitution de l'échantillon d'enquête	10
2.4 Méthode de recueil et données collectées	11
2.5 Saisie et analyse des données	11
2.6 Conservation et sécurité des données	11
3. Résultats	12
3.1 Le taux de réponse à l'enquête	12
3.2 Des besoins en interprétariat et en traduction variables et irréguliers	14
3.3 De nombreuses langues demandées	16
3.4 Le volume potentiel d'interprétariat et de traduction dans la région	17
3.5 Les moyens mis en œuvre actuellement pour répondre aux besoins	17
3.6 Les attentes à l'égard des interprètes professionnels	20
3.7 Les financements pour l'interprétariat et la traduction	21
Deuxième partie - L'offre d'interprétariat et de traduction en Auvergne	22
1. Objectifs	23
2. Méthodologie	23
3. Résultats	23
3.1 Constats généraux	23
3.2 Structuration de l'offre d'interprétariat et traduction en Auvergne	24
3.3 Qualités et compétences des interprètes	29
Troisième partie – Description de l'offre d'interprétariat hors région Auvergne	30
1- <i>Migrations Santé Alsace - Strasbourg</i>	31
1.1 Présentation	31
1.2 Financements	31
1.3 Prestations offertes et fonctionnement	31
2- <i>ISM - Paris</i>	32
2.1 Présentation	32
2.2 Soutien financiers et utilisateurs	32
2.3 Prestations offertes et fonctionnement	33
3- <i>ISM-Corum - Lyon</i>	34
3.1 Présentation	34
3.2 Financements et utilisateurs	34
3.3 Prestations offertes et fonctionnement	35
4- <i>Carmi - Toulouse</i>	35
4.1 Présentation	35
4.2 Soutien financiers et utilisateurs	35
4.3 Prestations offertes et fonctionnement	36
5- <i>Mana - Bordeaux</i>	36
5.1 Présentation	36
5.2 Financements et utilisateurs	36
6- <i>Primo Levi - Paris</i>	37
6.1 Présentation	37
6.2 Les financeurs	37
6.3 Prestations et fonctionnement	37
7- <i>ADATE - Grenoble</i>	37
7.1 Présentation	37

7.2	Les financeurs	38
7.3	Prestations et fonctionnement	38
8-	<i>Outils utiles pour interprètes ou utilisateurs d'interprètes</i>	39
8.1	Guide de l'acheteur de traduction	39
8.2	Guide de la prise en charge médico-psycho-sociale des migrants/étrangers	39
8.3	Guides pour les utilisateurs d'interprètes	39
8.4	Le profil de l'interprète en milieu social	39
Quatrième partie – Les inadéquations entre l'offre et la demande d'interprétariat et de traduction et les pistes d'améliorations		40
1-	<i>Inadéquations entre l'offre et la demande et dysfonctionnements</i>	41
1.1	Les difficultés liées aux financements	41
1.2	Les difficultés liées au manque de lisibilité de l'offre d'interprétariat	41
1.3	La rencontre difficile entre l'offre et la demande	41
1.4	L'inadaptation des solutions mises en œuvre	41
1.5	L'irrégularité des besoins	41
2-	<i>Vers des solutions ou pistes d'améliorations</i>	41
2.1	Les principaux défis à relever	41
2.2	Des pistes d'améliorations	42
2.3	Regroupement d'interprètes et traducteurs : sous quelle forme ? pour quelles missions ?	43

Introduction

L'interprétariat et la traduction en milieu social et médical sont des outils indispensables d'une politique d'intégration orientée vers la diversité et l'égalité des chances. En effet, pouvoir s'exprimer et comprendre les informations est un prérequis fondamental de l'accès équitable aux droits. Lorsque les personnes n'accèdent pas à la langue française, les problèmes de communication ont pour conséquence un retard de l'aide, de l'accompagnement et des soins.

Les effets des barrières linguistiques sur l'accès des publics aux dispositifs d'accompagnement social et de santé comme sur la qualité des soins font l'objet de nombreuses études. Il est reconnu que l'interprétariat et la traduction en milieu médical et social sont des outils indispensables dans la mise en œuvre d'une politique d'accueil et d'intégration orientées vers les populations immigrées vivant souvent dans l'isolement donc des outils indispensables pour de nombreuses organisations à vocation sociale et pour les services publics qui souhaitent améliorer la qualité de leurs services aux personnes n'accédant pas à la langue française.

En cas de difficulté de communication linguistique, la présence d'un interprète professionnel est toujours préférable à celle d'accompagnateurs (« interprètes de proximité ») qui manquent souvent de la neutralité nécessaire, qui ont une maîtrise de la langue parfois réduite et dont la nature de leur relation avec le patient peut influencer considérablement la prise en charge. Pourtant, en dépit de quelques expériences positives comme le recours gratuit dans les services de maladies infectieuses et les centres de dépistage anonyme et gratuit grâce au soutien financier de la Direction générale de la santé, il n'existe pas de service public d'interprétariat en France.

L'interprétariat et la traduction sont des métiers qui ont leurs propres règles de fonctionnement, de formation, d'éthique et de déontologie (neutralité, objectivité, secret professionnel). Or, si l'interprétariat et la traduction professionnels sont bien reconnus et admis dans des champs traditionnels comme celui de la diplomatie, du commerce international, de la justice ou de la recherche, l'interprétariat et la traduction professionnels restent méconnus et sous-estimés dans les champs social et médical.

Le recours à l'interprétariat professionnel représente donc un enjeu majeur dans la prise en charge des populations n'accédant pas à la langue française par les services sociaux et de santé. Il est essentiel de faire prendre conscience aux acteurs intervenant dans ces domaines :

- des avantages d'un accès à des interprètes professionnels formés au métier de l'interprétariat, soumis aux règles de la confidentialité, du secret professionnel et de la neutralité et formés aux thématiques médicales, sociales et administratives ;
- des limites de l'utilisation d'interprètes *ad hoc* comme la famille, les amis, voisins ou les proches.

En Auvergne, le Programme régional d'intégration des populations immigrées 2010-2012 (Pripi) piloté par la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, fixe les grandes orientations de la politique d'intégration de la population immigrée en Auvergne. L'une des actions transversales menées dans ce cadre consiste à réaliser une étude sur l'offre et la demande d'interprétariat et de traduction afin de pouvoir envisager des pistes d'amélioration de l'organisation de ce secteur. Plusieurs axes de travail sont privilégiés pour réaliser cette étude.

- Une enquête sur la demande d'interprétariat et de traduction en Auvergne

Une enquête par questionnaire réalisée auprès des services ou structures travaillant dans les domaines sanitaire, social, de la justice ou administratifs pouvant accueillir des populations immigrées n'accédant pas à la langue française permet :

- de faire un état des lieux des besoins en interprétariat et traduction exprimés par les services ou structures ;
- d'examiner les ressources et solutions mises en œuvre par ces services ou structures pour répondre à ces besoins en interprétariat et traduction ;
- d'identifier les outils attendus par les utilisateurs d'interprètes et traducteurs pour faciliter leur travail d'accueil, d'accompagnement et de prise en charge des populations immigrées n'accédant pas à la langue française.

- Une enquête sur l'offre d'interprétariat et de traduction en Auvergne

Une enquête par entretiens individuels auprès des interprètes et traducteurs ou services et associations prestataires de services d'interprétariat et de traduction de la région permet :

- de décrire l'offre régionale d'interprétariat et de traduction dans la région ;
- de mettre en évidence des constats généraux concernant le secteur de l'offre d'interprétariat ;

- d'identifier les compétences et qualités requises pour les interprètes en milieu social et médical.
- Une recherche documentaire sur des services d'interprétariat et de traduction existant hors région

Les informations recueillies permettent d'identifier certains modes d'organisation, de fonctionnement et de financement qui pourront nourrir la réflexion sur l'élaboration de pistes d'actions ou de préconisations en Auvergne.

- Une réunion d'un comité d'experts sur les orientations et pistes d'actions

Des pistes d'actions ou des recommandations pour améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande d'interprétariat et de traduction en Auvergne émanent des trois premiers axes de travail. Elles seront débattues et enrichies par un comité d'experts qui s'est réuni le 25 avril 2012.

Le présent rapport regroupe les éléments :

- de l'état des lieux des besoins en interprétariat et traduction ;
- de la description de l'offre d'interprétariat et traduction en Auvergne ;
- de dysfonctionnements et inadéquations identifiés entre l'offre et la demande ;
- d'améliorations ou de pistes d'actions suggérées par les acteurs de l'offre et de la demande d'interprétariat et traduction.

Première partie – Les besoins en interprétariat et traduction en Auvergne

1. Objectifs

L'analyse de la demande d'interprétariat et de traduction en Auvergne repose sur la réalisation d'une enquête dont l'objectif est triple :

- faire un état des lieux des besoins en interprétariat et en traduction exprimés par les services ou structures qui accueillent et prennent en charge des populations immigrées n'accédant pas à la langue française ;
- examiner les ressources et solutions effectivement mises en œuvre pour répondre à ces besoins ;
- identifier les outils attendus par les services ou structures utilisateurs d'interprètes et traducteurs pour faciliter leur travail d'accueil et de prise en charge de ces publics n'accédant pas à la langue française.

2. Méthodologie

La méthodologie adoptée pour l'enquête est validée dans son ensemble par le comité de pilotage et le groupe de travail.

Les services ou structures accueillant et prenant en charge des populations immigrées n'accédant pas à la langue française en Auvergne étant nombreux dans le champ couvert par l'étude (administratif, sanitaire et social), le choix d'une enquête spécifique de type quantitatif auprès de ces services ou structures utilisateurs d'interprétariat et de traduction est privilégié. En effet, une analyse quantitative est adaptée non seulement pour la description et la quantification des besoins en interprétariat et traduction mais aussi pour recueillir les attentes des services ou structures en termes de profil des interprètes et d'outils à mettre en œuvre pour faciliter leur travail d'accueil et de prise en charge de populations immigrées n'accédant pas à la langue française.

2.1 Définition de la zone d'enquête

Trois critères sont utilisés pour sélectionner les communes appartenant à la zone d'enquête :

- les communes où sont implantés les services ou structures d'accueil, d'hébergement, d'aide et autres services ou structures spécifiquement ou majoritairement dédiés aux migrants et aux étrangers à savoir les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (Cada), les foyers pour travailleurs migrants ou foyers Adoma et les centres d'hébergement d'urgence et de réinsertion sociale (CHRS) ou centre d'hébergement d'urgence.

Les communes concernées en Auvergne sont : Commentry, Cusset, Gannat, Montluçon, Montmarault, Varennes-sur-Allier, Vichy, Aurillac, Saint-Flour, Aurec-sur-Loire, Brioude, Le Chambon sur Lignon, Langeac, Monistrol-sur-Loire, Le Puy-en-Velay, Val Près Le Puy, Yssingaux, Bussières et Pruns, Cébazat, Châteaugay, Clermont-Ferrand, Issoire, Riom, Thiers.

- les communes de plus de 10 000 habitants ou appartenant aux grandes communautés d'agglomérations¹, les agglomérations et les pôles d'emploi ruraux où la population immigrée représente au moins 5 % de la population totale (Les dossiers de l'Insee n°13, 2005).

Parmi les communes concernées en Auvergne par ce critère, ont été retenues : Abrest, Désertines, Domérat, Dompierre-sur-Besbre, Montluçon, Moulins, Saint Victor, Vichy, Brioude, Le Puy-en-Velay, Sainte-Sigolène, Clermont-Ferrand, Cournon d'Auvergne, Gerzat, Lempdes, Les Martres-de-Veyre, Pont-du-Château, Riom, Saint-Georges-de-Mons, Thiers, Volvic².

- les communes identifiées comme pertinentes par le groupe de travail parce qu'elles accueillent une population immigrée ayant des besoins potentiels en interprétariat et traduction.

Les communes intégrées dans la zone d'enquête sont : Le Mayet-de-Montagne, Saint-Eloy-les-Mines, Brassac-les-mines, Sainte-Florine, Ambert, La Monnerie-le-Montel et Celles-sur-Durolle.

La zone d'enquête est ainsi composée de 45 communes.

2.2 Champ et période de l'enquête

L'enquête est réalisée auprès des services ou structures pouvant accueillir des populations immigrées n'accédant pas à la langue française et travaillant dans les domaines identifiés comme prioritaires par le comité de pilotage à savoir le domaine sanitaire, le domaine du social et le domaine de la justice ou des administrations.

¹ Montluçon, Moulins, Vichy, Aurillac, Le Puy-en-Velay et Clermont Communauté

² Certaines communes dont la population immigrée représente au moins 5 % de la population totale mais estimées non pertinentes pour le sujet d'étude n'ont pas été retenues : Lamais, Neuilly-le-Réal, Prémilhat, Serbannes, Souvigny, Teillet-Argenty, Aubière et Romagnat.

Le questionnaire est envoyé entre le 16 et le 31 mai 2011. Un délai de trois semaines est laissé aux participants pour répondre à l'enquête. La période de remplissage du questionnaire n'a pas d'incidence sur les résultats.

2.3 Constitution de l'échantillon d'enquête

L'enquête ne vise ni l'exhaustivité ni la représentativité : il s'agit d'une enquête sur les besoins en interprétariat et en traduction auxquels sont confrontés les services ou structures sanitaires, sociaux et de la justice dans leur activité quotidienne ou habituelle.

L'échantillon d'enquête est composé des services ou structures suivants :

- **Domaine sanitaire**

- Hôpitaux : les services des urgences, de médecine, d'obstétrique, de psychiatrie, de médecine légale, les permanences d'accès aux soins
- Établissements de psychiatrie et les équipes mobiles de psychiatrie
- Panel de médecins généralistes exerçant sur certains quartiers prioritaires : dans les communes où sont implantés les CADA et dans les quartiers prioritaires (CUCS, ZUS)
- Panel de psychiatres prenant en charge les populations migrantes
- Services d'accueil de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) : centre santé solidarité, Cap Santé jeune, les sièges, agences et antennes
- Dispensaire Émile Roux
- Services d'accueil et centres de santé dédiés aux personnes en situation de précarité : ISBA et SASP
- Centre régional information prévention sida (APS-Crips Auvergne)
- Centre d'accueil pour la documentation et l'information sur le Sida (Cadis)
- Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé Auvergne (Ireps) et quatre comités départementaux d'éducation pour la santé
- Aides Auvergne
- Service de soins interuniversitaire (SSIU)
- Associations de dépistage organisé du cancer (Ardoc ET Abidec)

- **Domaine social**

- Centres d'accueil de demandeurs d'asile (CADA)
- Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) et centres d'hébergement d'urgence
- Résidences sociales – Foyers Jeunes travailleurs – Hôtel social
- Foyers pour travailleurs migrants
- Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (Crous)
- Services d'accueil de la Caisse d'allocation familiale (Caf)
- Services de l'action sociale, de protection maternelle et infantile et de l'aide sociale à l'enfance des quatre conseils généraux
- Services sociaux de la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat)
- Centres communaux d'action sociale (CCAS)
- Missions locales et Points accueil écoute jeune (PAEJ)
- Espace Info Jeune et Points information jeunesse (Pij)
- Point info famille (Udaf)

- **Domaine de la justice et démarches administratives**

- Établissements et services de la protection judiciaire de la jeunesse
- Établissements d'accueil et d'hébergement pour mineurs : maisons d'enfants à caractère social, services d'action éducative en milieu ouvert, Clubs équipe de prévention, foyers de l'enfance.
- Juridictions : tribunal d'instance, tribunal de grande instance, tribunal de police
- Préfectures et sous-préfectures : services des démarches administratives

- Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII)
- Commissariats de police
- Brigades de gendarmerie

2.4 Méthode de recueil et données collectées

Le questionnaire est élaboré à partir de l'analyse de la littérature, des réflexions du groupe de travail et des questionnements de cadrage définis par le comité de pilotage.

Les informations recueillies portent sur :

- le nom et les coordonnées (postales, téléphoniques et courriel) du service ou de la structure;
- les besoins en interprétariat et en traduction ;
- les moyens et ressources mis en œuvre pour répondre à ces besoins ;
- les attentes en termes de profil d'interprètes et d'outil pour améliorer l'accueil et la prise en charge des populations immigrées n'accédant pas à la langue française.

Un questionnaire est adressé à chaque service ou structure recensé dans les 45 communes de la zone d'enquête (Cf. annexe). Au total, 636 questionnaires ont été envoyés aux différents services ou structures. Le questionnaire est transmis par voie postale aux participants ainsi qu'aux directions des services ou structures. Il est accompagné d'un courrier d'information présentant le contexte, l'objectif et les résultats attendus de l'enquête ainsi que d'une enveloppe préaffranchie pour le retour du questionnaire rempli. Le courrier d'information accompagnant le questionnaire précise également qu'un remplissage collégial du questionnaire est à privilégier par le service ou la structure répondant à l'enquête.

2.5 Saisie et analyse des données

Les données collectées sur questionnaire papier auprès de chaque service ou structure sont saisies sur support informatique par l'ORS Auvergne à l'aide du logiciel EpiData 3.1®.

Le caractère confidentiel et anonyme des informations recueillies est assuré. L'identification du service ou structure n'est pas saisie et n'est utilisée que pour un éventuel contrôle qualité des données recueillies et pour la classification du service ou de la structure.

L'analyse des données est réalisée à l'aide du logiciel Stata 7.0® sur des données agrégées. Les données peuvent être analysées par type de services ou structures.

2.6 Conservation et sécurité des données

Les questionnaires sont conservés sous clés à l'ORS Auvergne. Les données informatiques sont stockées à l'ORS Auvergne. Le droit d'accès à la base de données est limité au maître d'œuvre qui réalise l'analyse. L'accès aux ordinateurs est sécurisé par un mot de passe spécifique à son utilisateur.

L'anonymat des services ou structures est respecté : les résultats ne permettent pas d'identifier un service ou une structure.

3. Résultats

3.1 Le taux de réponse à l'enquête

Tableau 1 : Liste des services ayant répondu à l'enquête

SOCIAL	ASE	Aide sociale à l'enfance et maisons d'enfants
	CAF	Caisse d'allocations familiales
	CCAS	Centres communaux d'actions sociales
	CG	Conseils généraux
	HEB	Structures d'hébergement d'urgence, Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, résidences sociales...
	PIJ	Point informations jeunesse et missions locales
	CADA	Centre d'accueil de demandeurs d'asile
	DDF	Associations de défense des droits des femmes
SANTÉ	CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
	CH	Services hospitaliers : bureaux des entrées, services de médecine et de gynéco-obstétriques
	ML	Médecins libéraux généralistes, pédiatres, gynécologues de ville
	URG	Services hospitaliers des urgences, Samu, Permanences d'accès aux soins de santé (Pass)
	PSY	Services de psychiatrie : CMP, CMPP, services hospitaliers, psychiatres libéraux
	Santé (divers)	Services de santé divers
	Santé (précarité)	Services de santé dédiés aux personnes fragilisées ou en situation de précarité (dispensaire, centres de santé solidarité...)
ADMINISTRATION- JUSTICE	PE	Services d'accueil de Pôle Emploi
	PG	Commissariats de police et brigades de gendarmerie
	TGI	Tribunaux de grande instance
	PREF-Ofii	Préfecture et Ofii

Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

Sur 636 questionnaires envoyés, 26 destinataires ou boîtes sont qualifiés « non identifiables » par les services de La Poste, 222 questionnaires sont retournés dont 13 correspondent à des services ou structures qui n'étaient pas destinataires du questionnaire.

Le taux de réponse s'élève à 36,4 %. Les résultats présentés dans ce rapport ne peuvent pas être généralisés, mais le taux de réponse est estimé satisfaisant pour pouvoir réaliser une analyse cohérente des données recueillies qui permet de mettre en évidence des ordres de grandeur des besoins en interprétariat et en traduction dans la région.

Le taux de réponse est supérieur à 50 % pour les Cada, les services de psychiatrie, les agences de Pôle Emploi, les forces de l'ordre, les services de santé dédiés aux personnes défavorisées et en situation de précarité et les tribunaux de grande instance.

Tableau 2 : Taux de réponse à l'enquête par type de services ou structures

Destinataires du questionnaire	Nombre de questionnaires envoyés	Destinataires non identifiables	Nombre de questionnaires reçus	Services non interrogés initialement	Taux de réponse
Cada	7		7		100,0
Services de psychiatrie	19		12	3	63,2
Service d'accueil de Pôle Emploi	21		12		57,1
Commissariats de police et brigades de gendarmerie	37	1	20	4	55,6
Santé (Précarité)	12		6		50,0
Tribunal de grande instance	6		3		50,0
Réseau femmes	9		4		44,4
Services hospitaliers	51		22	2	43,1
Préfecture et Ofii	14		6		42,9
Santé (divers)	12		5		41,7
CCAS	45		18	1	40,0
Conseil généraux	103		38		36,9
Structures d'hébergement	65	15	16	2	32,0
Aide sociale à l'enfance et maisons d'enfants	29	1	8		28,6
Services hospitaliers des urgences	28		8		28,6
Médecins généralistes, pédiatres, gynécologues	29		6	1	20,7
Missions locales et Points d'information jeunesse	45	3	8		19,0
Services d'accueil de la Caf	36	2	6		17,6
Services d'accueil et centres de la CPAM	32	3	5		17,2
Avocats	11		0		0,0
Carsat	25	1	0		0,0
Non réponse			12		
TOTAL	636	26	222	13	36,4

Source : Enquête Interprétariat et traduction

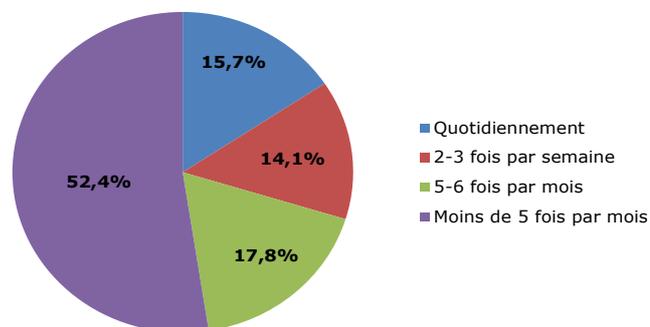
Exploitation : ORS Auvergne

3.2 Des besoins en interprétariat et en traduction variables et irréguliers

Sur 636 services ou structures interrogés, 66 (soit 29,7 %) déclarent recevoir souvent des personnes n'accédant pas à la langue française, 123 (55,4 %) en reçoivent occasionnellement et 33 (14,9 %) n'en reçoivent jamais.

Les 33 services ou structures déclarant ne pas recevoir de personnes n'accédant pas à la langue française sont retirés de l'analyse et les taux de réponse aux questions sont calculés sur la base de 189 services ou structures ayant répondu des besoins en interprétariat et traduction.

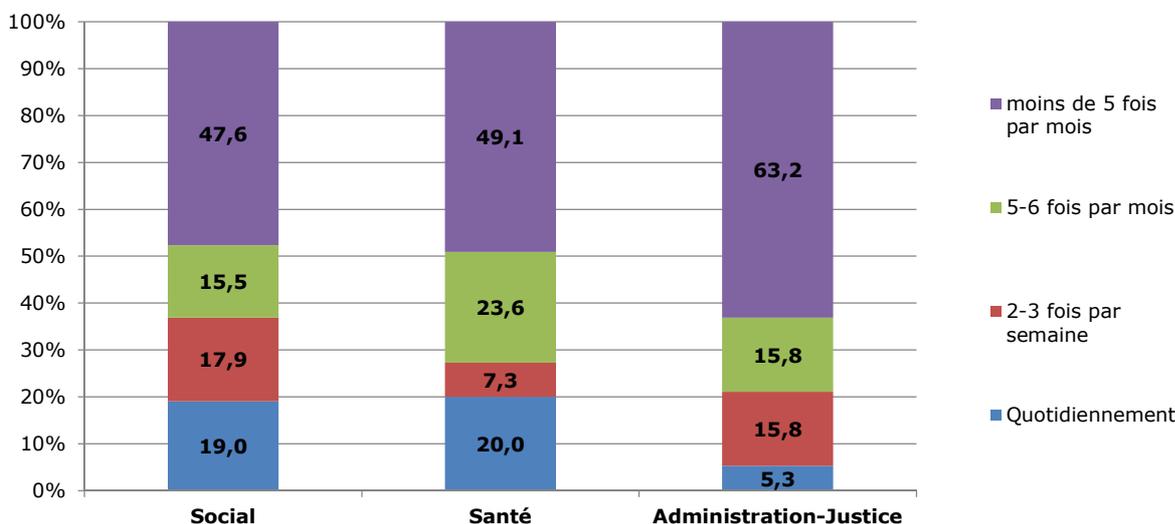
Figure 1 : Répartition selon la fréquence d'accueil de personnes n'accédant pas à la langue française



Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

Figure 2 : Répartition des services ou structures selon la fréquence d'accueil de personnes immigrées n'accédant pas à la langue française et selon le domaine d'intervention



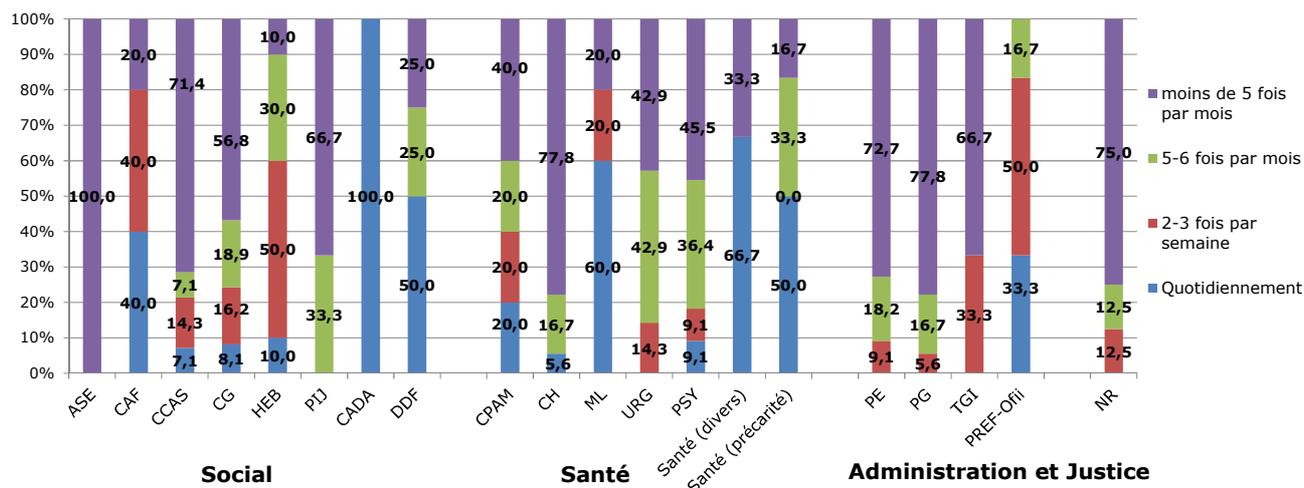
Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

Les besoins en interprétariat et traduction en Auvergne sont très variables et irréguliers, inégalement répartis dans l'année et difficilement quantifiables.

Près d'un tiers des structures reçoivent des personnes n'accédant pas à la langue française au moins deux ou trois fois par semaine en moyenne. Ce résultat masque des disparités de fréquence d'accueil de population n'accédant pas à la langue française (donc des disparités de fréquence de besoins) entre type de service ou structure. En effet, respectivement 19 % et 20 % des services ou structures sociaux et de soins déclarent accueillir quotidiennement des personnes n'accédant pas à la langue française alors que cette proportion est de 5,3 % pour les services administratifs et de Justice (commissariat de police, brigades de gendarmerie, tribunaux de grande instance, préfectures...).

Figure 3 : Répartition des différents types de services ou structures selon la fréquence d'accueil de personnes immigrées n'accédant pas à la langue française



Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

Les services ou structures dont la fréquence d'accueil de personnes immigrées n'accédant pas à la langue française est la plus élevée sont ceux des domaines social et sanitaire, notamment les Cada, les services d'hébergement d'urgence, les services d'accueil des Caf, les associations de défense des droits des femmes, les médecins libéraux, les services de santé dédiés aux personnes fragilisées ou en situation de précarité et les services de la préfecture et/ou l'Ofii.

Le nombre moyen de personnes n'accédant pas à la langue française rencontrées par mois et par service ou structure s'élève à 30,4 personnes. Le nombre minimum s'élève à une personne par an et le maximum est de 2 000 personnes³ par mois. La moitié des services ou structures ayant répondu à l'enquête reçoivent moins de quatre personnes n'accédant pas à la langue française par mois et un quart des services ou structures en reçoivent plus de dix par mois.

Tableau 3 : Services ou structures recevant le plus de personnes immigrées n'accédant pas à la langue française

Services	Nombre de services estimant recevoir par mois plus de dix personnes n'accédant pas à la langue française	Nombre de services ayant répondu à l'enquête	En %
PREF-OFII	4	6	66,7
CAF	3	6	50,0
Services	3	6	50,0
Santé (Précarité)	3	6	50,0
Cada	3	7	42,9
CPAM	2	5	40,0
Santé (divers)	2	5	40,0
TGI	1	3	33,3
DDF	1	4	25,0
HEB	4	16	25,0
CG	7	38	18,4
PSY	2	12	16,7
PE	1	12	8,3
CCAS	1	18	5,6
CH	1	22	4,5
Total	38	166	22,9

Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

³ Il s'agit d'un regroupement de services d'accueil de la CPAM. Cet effectif représente vraisemblablement la file active des services d'accueil concernés plutôt que le nombre de personnes immigrées n'accédant pas à la langue française reçues par ces services.

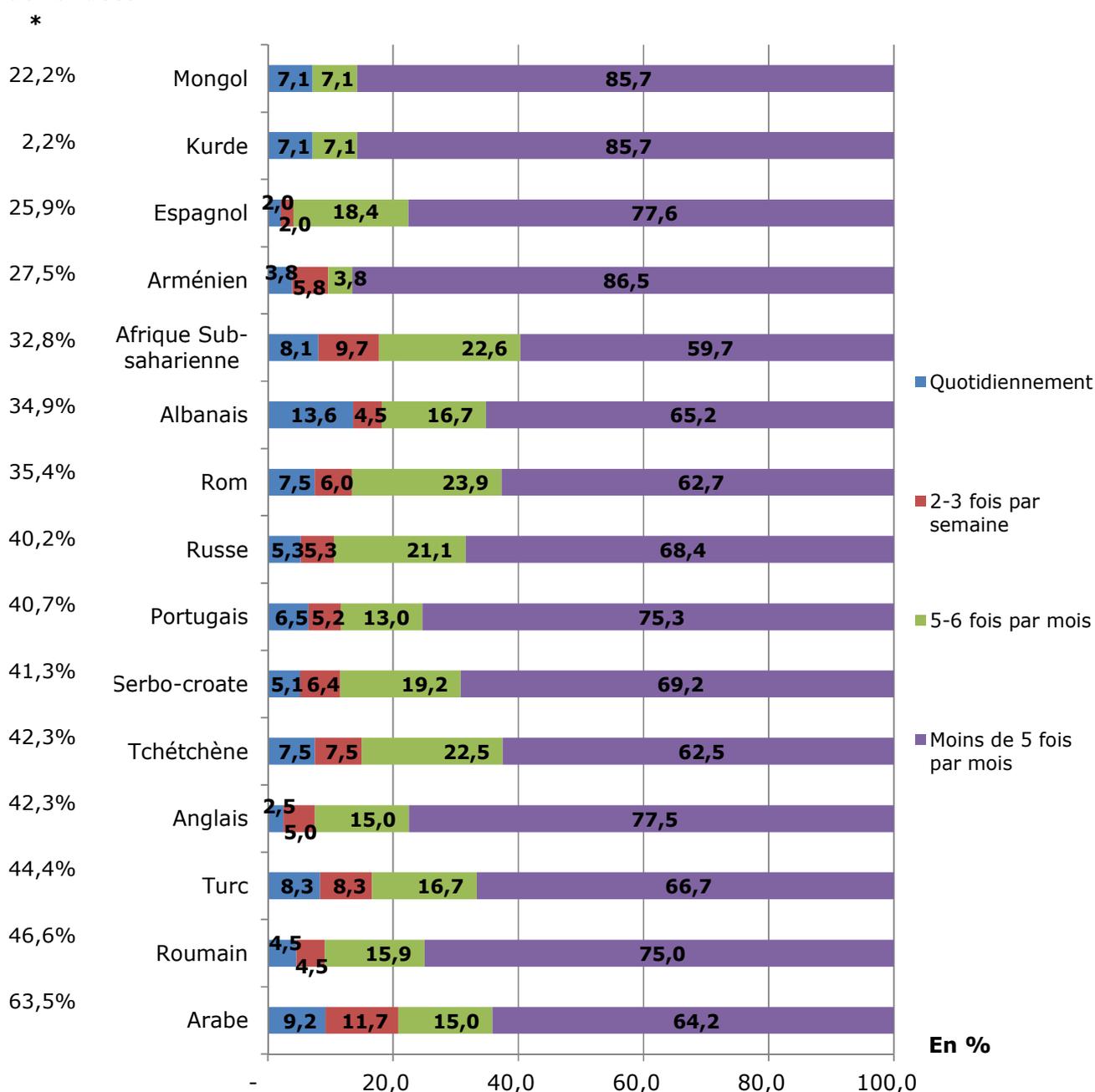
3.3 De nombreuses langues demandées

Plus de 50 langues sont rencontrées par les services ou structures, dont certaines correspondent à des langues rares comme le tigrigna, le tamoul ou le pachtoune.

Les langues les plus souvent rencontrées par les services ou structures en Auvergne sont, par ordre décroissant : l'arabe maghrébin ou classique (près des deux tiers des services ou structures ont des besoins en interprétariat pour cette langue), le roumain, le turc, l'anglais, le tchéchène, le serbo-croate, le portugais, le rom, l'albanais et les langues d'Afrique sub-saharienne. Les besoins exprimés pour les autres langues concernent moins d'un tiers des services ou structures de l'échantillon (Cf. Annexe : Liste complète des langues demandées).

Concernant la langue arabe, la plus souvent demandée, 20 % des services ou structures déclarent avoir des besoins fréquents (2-3 fois par semaine ou plus) en interprétariat ou traduction pour cette langue.

Figure 4 : Fréquence des besoins en interprétariat ou traduction pour les 15 langues les plus demandées



* : Proportion de services ou structures ayant des besoins pour la langue concernée. Exemple : 44,4 % des services ou structures ont des besoins d'interprétariat ou traduction en Turc, 40,7 % des services ou structures ont des besoins en Portugais...

Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

La fréquence élevée des besoins en interprétariat pour l'anglais s'explique vraisemblablement par l'utilisation de cette langue comme dénominateur commun pour communiquer avec les populations originaires de certains pays asiatiques ou certains pays d'Afrique (anciennes colonies britanniques).

Globalement, 73 % des besoins exprimés toutes langues confondues correspondent à un besoin dont la fréquence est inférieure à 5 fois par mois, 15 % sont des besoins dont la fréquence s'élève à 5-6 fois par mois, 5,7 % sont des besoins fréquents (2-3 fois par semaine) et 6,4 % sont quotidiens.

3.4 Le volume potentiel d'interprétariat et de traduction dans la région

Le taux de réponse aux questions portant sur l'estimation des besoins potentiels et des besoins effectivement couverts en interprétariat et traduction est relativement faible : la moitié des services ou structures ont répondu à ces questions soit environ 110 services ou structures. Il convient donc de considérer les résultats suivants comme des ordres de grandeur.

Les besoins potentiels en interprètes et traducteurs professionnels sont conséquents. En volume et pour l'ensemble des services et structures ayant répondu à l'enquête, ils s'élèveraient à :

- 613 heures par mois pour l'interprétariat avec présence physique ;
- 322 heures par mois pour l'interprétariat téléphonique ;
- 263 pages pour la traduction.

Les besoins potentiels annuels correspondraient ainsi à un volume supérieur à 7 300 heures d'interprétariat avec présence physique et plus de 3 800 heures d'interprétariat par téléphone.

Ces besoins potentiels estimés ne sont que partiellement couverts par un recours à des interprètes et traducteurs professionnels. En effet, dans 58 % des cas les services ou structures ne font pas appel à des interprètes professionnels pour leurs besoins en interprétariat avec présence physique. Ce taux de non recours à des professionnels s'élève à 43 % pour l'interprétariat par téléphone et à 36 % des cas pour la traduction.

Tableau 4 : Estimations des besoins potentiels et des besoins effectivement couverts par mois

	Besoins potentiels recensés par mois	Besoins non satisfaits par mois	%
Interprétariat (présence physique)	613 heures	357 heures	58,2 %
Interprétariat (par téléphone)	322 heures	140 heures	43,5 %
Traduction (documents écrits)	263 pages	95 pages	36,1 %

Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

Les besoins urgents non programmables sont peu fréquents. Un quart des services ou structures ayant répondu à cette question (taux de réponse : 93 %) n'ont jamais de besoins urgents. Environ 40 % déclarent avoir des besoins urgents de manière occasionnelle (moins d'une fois par mois), 17 % ont des besoins urgents jusqu'à 5 fois par mois, 14 % déclarent avoir des besoins urgents régulièrement (plusieurs fois par semaine) et deux services ont des besoins urgents non programmables quotidiennement.

Pour mesurer l'urgence du besoin, les services sont interrogés sur le délai maximum qu'ils peuvent supporter jusqu'à l'arrivée de l'interprète. Le délai supportable est inférieur à 12 heures pour 71 % des services ou structures ayant répondu à cette question (taux de réponse : 48 %), 12 % des services ou structures peuvent attendre jusqu'à 24 heures et pour 12,1 %, le délai peut aller jusqu'à 48 heures.

Seuls 5 % de ces besoins urgents non programmables sont complètement couverts et 21,6 % partiellement couverts par un recours à un interprète professionnel.

3.5 Les moyens mis en œuvre actuellement pour répondre aux besoins

3.5.1 Peu de recours aux interprètes et traducteurs professionnels

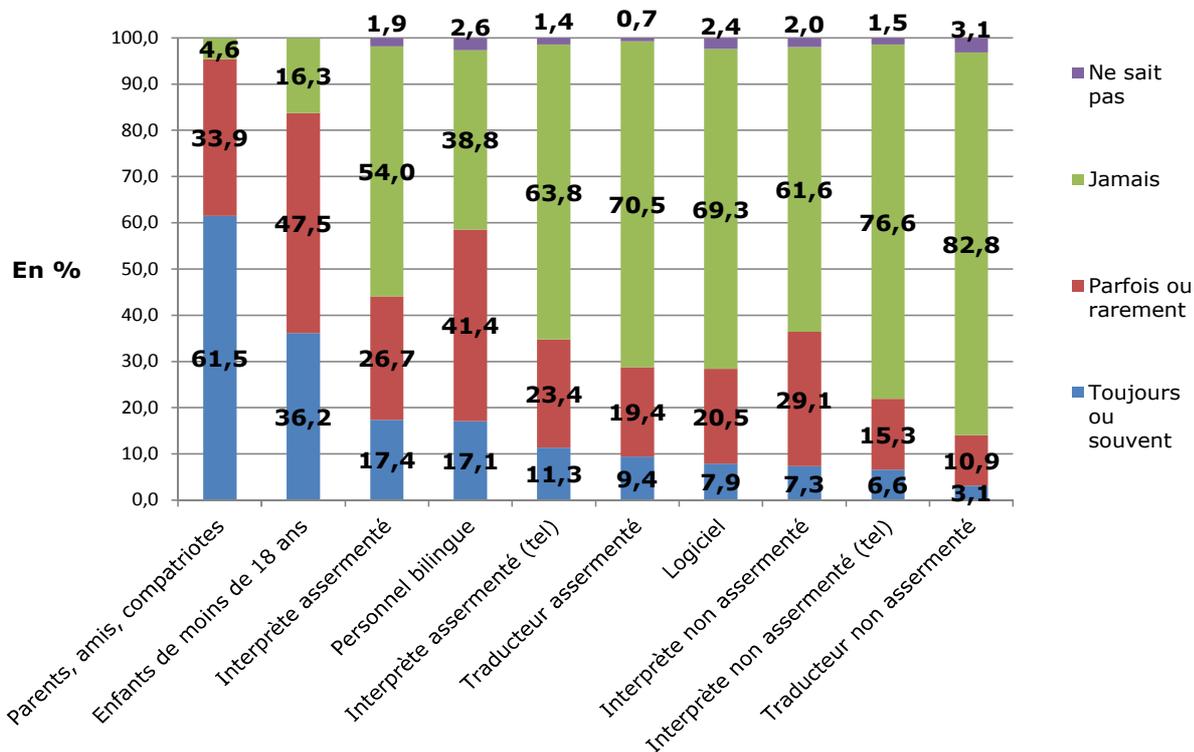
La solution la plus souvent évoquée par les services ou structures pour répondre à leurs besoins d'interprétariat est l'interprétariat de proximité, à savoir le recours aux parents, amis ou compatriotes adultes. Une large majorité des services ou structures (61,5 %) utilisent toujours ou souvent cette solution. Seuls huit services ou structures soit moins de 5 % déclarent ne jamais recourir aux parents, amis ou compatriotes pour répondre à leurs besoins.

La deuxième solution la plus souvent évoquée est le recours aux enfants de moins de 18 ans accompagnant la personne n'accédant pas à la langue française : elle concerne plus d'un tiers des services ou structures.

Le personnel bilingue présent dans le service ou la structure est toujours ou souvent utilisé pour 17 % des services ou structures.

Enfin, les recours aux traducteurs professionnels, assermentés ou non, sont rares.

Figure 5 : Répartition des services/structures selon les moyens mis en œuvre pour faciliter la communication avec les personnes non francophones



Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

Près de la moitié des services ou structures (49 %) pour l'interprétariat et près des trois quarts pour la traduction n'ont jamais recours à des professionnels, qu'ils s'agissent d'interprètes assermentés ou non, ou d'interprétariat téléphonique ou avec présence physique⁴.

Les raisons les plus souvent évoquées pour expliquer le faible recours aux interprètes professionnels sont les raisons financières, l'absence de liste ou d'annuaire d'interprètes ou encore les difficultés rencontrées pour organiser un rendez-vous avec l'interprète et la préférence pour l'interprétariat de proximité. Pour l'ensemble de ces raisons, l'interprétariat de proximité est souvent privilégié.

Tableau 5 : Raisons d'un recours limité à l'interprétariat professionnel

	Raisons financières	Absence de liste ou annuaire	Organisation trop compliquée	Préférence pour l'interprétariat de proximité	Manque de temps pour la recherche	Professionnalisation inutile	Désuétude des annuaires ou listes	Méfiance vis-à-vis des interprètes	Doute sur la qualité du service
Eff	83	61	56	48	34	13	11	7	6
%	37,4	27,5	25,2	21,6	15,3	5,9	5,0	3,2	2,7

Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

⁴ Les absences de réponse à ces questions sont considérées comme un non recours.

3.5.2 Le recours à des associations ou organisations d'interprètes professionnels

Un tiers des services ou structures déclarent recourir à des associations ou cabinets privés prestataires de services d'interprétariat et traduction et un quart des associations ou cabinets cités sont implantés hors de la région Auvergne (ISM Paris, ISM Corum, Cabinet Rick, Adate...).

Les organismes cités sont :

- des organismes prestataires de services d'interprétariat et traduction : Est-Trad, ISM Corum, ISM Paris, Melting Trad, Cabinet Rick et Tradex ;
- des centres de formation : Cavilam, Greta, Fit Formation dans le cadre de CAI ;
- la sécurité sociale : centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale (Cleiss), service de traduction du centre de la sécurité sociale des travailleurs migrants ;
- des associations : Horizon, association de portugais, association dauphinoise pour l'accueil des travailleurs étrangers (Adate), association d'entraide du Puy-de-Dôme (Anef), centre d'information sur le droit des femmes (CIDF), association de traducteurs agréés de la Cour d'Appel de Lyon, Sama/Clisma... ;
- autres : Ofii, Cada, interprètes et traducteurs libéraux, liste de personnels volontaires bilingues sur intranet hôpital, liste traducteurs agréés auprès de la Cour d'Appel de Riom, annuaire des interprètes diffusé dans les unités de gendarmerie, service départemental d'incendie et de secours.

3.5.3 Les documents utilisés

Près d'un service ou structure sur trois utilisent des documents de type plaquettes d'information ou de prévention, formulaires... traduits dans plusieurs langues ou illustrés par des pictogrammes.

Les documents utilisés évoqués sont :

- des documents administratifs :
 - documents d'information, livret et formulaires destinés aux demandeurs d'asiles
 - contrats de séjour (Office français de protection des réfugiés et apatrides)
 - fiches d'information d'identito-vigilance
 - formulaires de notification des droits d'une personne en garde à vue
 - plaquettes d'information sur la prise en charge d'identité
- des documents relatifs à la santé :
 - livrets d'information santé, livrets de santé bilingue traduit dans 24 langues⁵
 - documents d'aide à la consultation et à la visite de prévention
 - documents de prévention et d'éducation à la santé (INPES)
 - documents infoSida (CRIPS et Inpes)
 - support éducatifs fournis par les laboratoires pharmaceutiques
 - plaquettes de prévention sur le dépistage du cancer (Institut national du cancer)
 - plaquettes de la PMI et de soutien à la parentalité
- des documents portant sur le fonctionnement du service ou de la structure d'accueil :
 - documents de travail
 - questionnaires qualité
 - consignes incendie
 - règlement de fonctionnement ou règlement intérieur du service ou de la structure
 - charte du patient hospitalisé
 - guide du gendarme
 - plaquettes de présentation de la structure
- des documents bilingues divers :
 - dictionnaires (en possession des personnes immigrées n'accédant pas à la langue française)
 - pictogrammes et plaquettes fournis par la DDSC (campagne hivernale) ou trouvés sur internet
 - kits de communication (Edition Masson) - Germes de parole (Edition Masson)

⁵ Ce livret bilingue est le fruit d'une collaboration entre des associations d'aide aux personnes migrantes - le Comité médical pour les exilés (Comede), la Cimade, Médecins du monde, Secours catholique - et des institutions publiques - Direction générale de la Santé (DGS), Direction de la population et des migrations (DGPM), Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations (Anaem) et Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes).

- kits de communication de l'APHP
- « Mme vous avez des droits » (LDH/FASILD)

3.5.4 Les outils et réseaux utilisés pour faire appel aux interprètes et traducteurs

Les services ou structures indiquent les outils et réseaux utilisés pour faire appel à des interprètes et traducteurs :

- Réseaux :
 - réseau social : bouche à oreilles via les autres structures
 - réseaux informel et personnel : connaissances
 - réseaux professionnels
 - réseaux associatifs
 - réseaux familiaux
 - réseau local adulte relais
 - réseau constitué par l'association Cantara-grem et par les Cada de la région
- Annuaires ou listes :
 - pages jaunes
 - internet
 - annuaire des interprètes de la préfecture
 - annuaire commun aux services de gendarmerie et police
 - liste des experts agréés auprès de la Cour d'Appel
 - liste nationale des experts de la Cour de Cassation
 - liste des personnels volontaires de la structure servant d'interprètes et traducteurs
 - liste propre à la structure constituée au fil du temps
 - guide des associations clermontoises
- Associations ou structures :
 - CHRS
 - centre opérationnel de la gendarmerie 63
 - association ISM Corum de Lyon
 - DRE
 - Cada : interprètes professionnels pouvant répondre aux obligations (Siret) et référence Adoma
 - GRETA
 - France Terre d'Asile
 - ISM Paris
 - OFII
 - Fit Formation
 - Consulat Ambassade
 - CAVILAM
 - Est-trad
 - Melting Trad
 - Tradex

3.6 Les attentes à l'égard des interprètes professionnels

Les qualités incontournables des interprètes professionnels les plus souvent évoquées par les services ou structures enquêtés sont la discrétion et la confidentialité, la fidélité et l'objectivité des messages et la neutralité.

Tableau 7 : Qualités incontournables des interprètes

	Discrétion et confidentialité	Fidélité et objectivité des messages	Neutralité	Précision et rigueur	Impartialité	Distanciation	Empathie
Eff	146	117	116	102	80	41	36
%	65,8	52,7	52,3	45,9	36,0	18,5	16,2

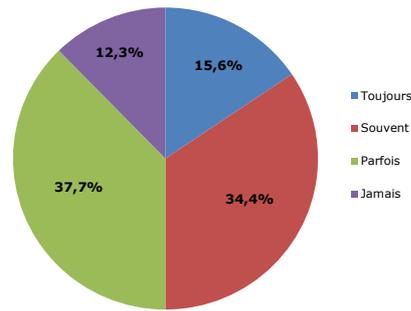
Source : Enquête Interprétariat et traduction

Exploitation : ORS Auvergne

Dans la moitié des services ou structures, il est toujours ou souvent indispensable que les interprètes et traducteurs disposent de connaissances et d'un vocabulaire spécifiques au domaine d'intervention.

Dans 42 % des services ou structures, les interprètes professionnels bilingues n'ayant pas de compétences spécifiques au domaine d'intervention semblent suffire.

Figure 6 : Répartition des services selon la fréquence où il est indispensable que l'interprète/traducteur ait des connaissances spécifiques au domaine d'intervention



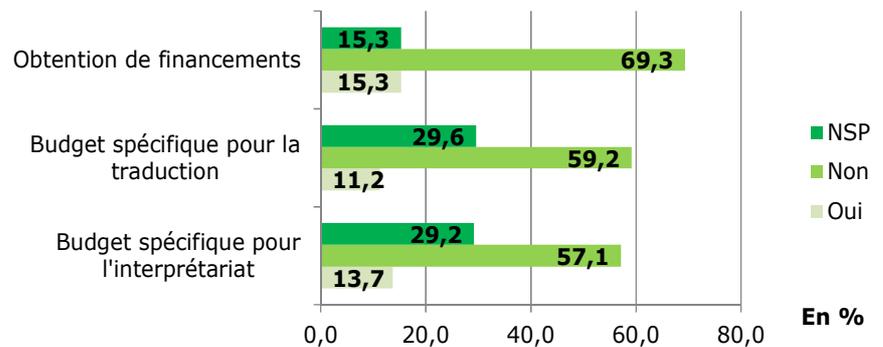
Source : Enquête Interprétariat et traduction Exploitation : ORS Auvergne

3.7 Les financements pour l'interprétariat et la traduction

Très peu de services ou structures bénéficient d'un budget spécifique pour l'interprétariat ou la traduction.

Les financeurs cités par les services ou structures sont principalement des services de l'État, des collectivités territoriales, des fondations et associations.

Figure 7 : Répartition des services selon leurs moyens financiers pour recourir à l'interprétariat et la traduction



Source : Enquête Interprétariat et traduction Exploitation : ORS Auvergne

Deuxième partie - L'offre d'interprétariat et de traduction en Auvergne

1. Objectifs

L'analyse de l'offre d'interprétariat et de traduction en Auvergne repose sur la réalisation d'une enquête dont les objectifs principaux sont :

- d'offrir une description de l'offre d'interprétariat et de traduction en Auvergne sur les pratiques des interprètes, leurs besoins et perceptions, leur fonctionnement... ;
- d'identifier les qualités et compétences des interprètes ;
- d'enrichir la compréhension des données recueillies par questionnaire auprès des services ou structures utilisateurs d'interprétariat et de traduction et d'en faciliter l'interprétation.

2. Méthodologie

La méthodologie adoptée pour cette enquête est validée dans son ensemble par le comité de pilotage et le groupe de travail.

La démarche qualitative est retenue parce qu'elle est adaptée pour repérer les besoins et attentes des interprètes, pour comprendre leurs pratiques et pour identifier les dysfonctionnements et inadéquations avec la demande d'interprétariat. Cette phase de l'étude se présente comme un élément constitutif de l'amélioration de l'adéquation entre l'offre et la demande d'interprétariat et de traduction dans la région puisqu'elle permet d'informer les personnes interrogées sur l'état des lieux et ainsi, de les mobiliser et de les inscrire en amont dans la démarche globale du diagnostic, de l'élaboration de préconisations et de la mise en œuvre d'actions.

Des entretiens semi-directifs individuels sont réalisés à l'aide d'une grille d'entretien auprès d'un interprète indépendant, de cinq organismes privés prestataires de services d'interprétariat et de traduction (deux étant commerciaux et trois associatifs) et auprès d'une délégation syndicale de traducteurs.

L'analyse du contenu des entretiens est transversale et thématique. Elle consiste en un découpage thématique des entretiens afin de mener une analyse transversale, c'est-à-dire de chercher une cohérence globale pour chaque thème abordé. Au-delà des critères et des thèmes les plus saillants et qui apparaissent les plus importants dans les discours recueillis, sont recherchés les points communs, les invariants, les récurrences ou les divergences.

Les thématiques qui constituent la grille d'entretien sont les suivantes :

- les modalités de travail : l'accès aux demandes d'interprétariat et de traduction, les difficultés spécifiques liées aux domaines sanitaire et social pour l'identification des besoins des services et structures intervenant dans ces domaines, identification de dysfonctionnement dans la couverture des besoins... ;
- le profil de l'interprète professionnel : fonctions et missions principales, compétences essentielles et qualité humaines requises, formation... ;
- les pistes d'améliorations, solutions : projets de développement pour mieux couvrir les besoins et améliorer les prestations, propositions pour réduire le recours à l'interprétariat de proximité, pistes d'action à mettre en œuvre pour améliorer l'organisation du secteur de l'interprétariat et de la traduction en Auvergne...

3. Résultats

3.1 Constats généraux

3.1.1 Des demandes d'interprétariat et de traduction irrégulières

L'instabilité de la demande d'interprétariat et de traduction est telle qu'il est difficile de vivre de cette activité professionnelle qui ne garantit pas des revenus suffisants et réguliers. Un complément d'activité est souvent indispensable mais parfois difficilement compatible avec les besoins en interprétariat et traduction de certains services ou structures qui surviennent par vagues : ces besoins peuvent être importants en volume, urgents et concentrés sur une courte période.

Cette instabilité de la demande en interprétariat implique des difficultés pour fidéliser les interprètes. Ces difficultés sont accrues par l'inconstance de certains interprètes dans leur activité qui alternent entre périodes creuses où ils sont absents (retour dans leur pays d'origine) et périodes pleines où ils s'investissent fortement dans l'interprétariat.

3.1.2 Une diminution des financements publics

L'interprétariat en milieu social a été très dynamique de 2004 à 2007 mais il l'est moins depuis. Une large majorité des demandes d'interprètes passaient par les Cada. La crise en 2007-2008 a entraîné une baisse des financements publics consacrés à l'interprétariat et à la traduction : les demandes des organismes sociaux ont donc diminué. Depuis septembre 2011, les crédits alloués aux Cada, notamment à l'interprétariat et à la traduction, ont encore diminué. Ainsi, les interprètes qui accompagnaient auparavant les demandeurs d'asile pour leurs consultations avec les services psychiatriques ne sont plus pris en charge par les Cada.

La diminution des financements publics alloués à l'interprétariat et à la traduction constatée ces dernières années a inévitablement conduit à une diminution des recours aux interprètes et traducteurs professionnels qui ont vu leur niveau d'activité diminuer. Certains interprètes interviennent occasionnellement de manière bénévole.

Des difficultés de travailler avec certains services ou structures, lorsque le donneur d'ordre et le payeur ne sont pas les mêmes services, sont évoquées par les interprètes : des délais importants peuvent survenir pour le paiement des factures mettant les interprètes en difficulté.

3.1.3 Les spécificités du suivi psychiatrique

Les psychiatres et psychologues travaillent beaucoup avec les populations immigrées. Les cassures et douleurs vécues par les populations immigrées se manifestent de différentes manières et ces professionnels peuvent y remédier. L'absence d'interprète et donc de prise en charge psychiatrique de ces personnes immigrées souffrantes représentent un réel danger. Les interprètes considèrent essentiel, pour un patient donné, que l'interprète soit le même tout au long de la prise en charge psychiatrique. En effet, l'interprète aura une meilleure connaissance de l'histoire du patient, il développera une affinité au niveau de l'élocution et du vocabulaire, permettant un travail plus approfondi et un meilleur suivi.

3.1.4 Les services ou structures utilisateurs d'interprètes et traducteurs professionnels

Les demandes adressées aux interprètes et traducteurs interviewés proviennent d'organismes sociaux ou associations divers : Cada, CCAS, mairies, CHRS, Solidarité Santé 63, Cimade, Association Cecler, Udaf, ASTI, Emmaüs, Secours catholique, les mains ouvertes, Horizon, APEV, Clisma, CHU (service logistique et économique), Carsat (convention), Ofii, Relais Santé (CPam).

3.1.5 Un secteur difficile, très concurrentiel

Face aux demandes irrégulières et à la difficulté de s'assurer une clientèle stable, le secteur de l'offre d'interprétariat et de traduction en Auvergne est qualifié comme étant très concurrentiel.

3.2 Structuration de l'offre d'interprétariat et traduction en Auvergne

3.2.1 Les interprètes et traducteurs indépendants

Les interprètes-traducteurs indépendants ont le statut d'auto-entrepreneur ou travaillent avec une société de portage salarial. Ils ne paient pas la TVA donc peuvent appliquer des tarifs plus concurrentiels que ceux pratiqués par les organismes privés commerciaux. Le coût des prestations des interprètes indépendants serait donc moins élevés que celui des organismes privés commerciaux.

L'accès aux formations semble plus difficile pour les interprètes-traducteurs indépendants qui doivent financer eux-mêmes leurs formations.

L'accès aux demandes d'interprétariat et traduction est plus difficile pour les travailleurs indépendants et se fait souvent par le « bouche à oreille ». Les difficultés de s'assurer une clientèle stable sont évoquées.

Un interprète-traducteur indépendant, faisant également partie de la liste des interprètes d'un organisme privé, est confronté à une difficulté lorsqu'il est directement sollicité par des services ou structures clients de l'organisme privé commercial. Dans le respect d'une éthique professionnelle, il se voit dans l'obligation de refuser de travailler pour le service ou structure demandeur.

Les interprètes indépendants préparent les entretiens en amont à l'aide de livres, dictionnaires et autres outils utiles à l'interprétariat.

3.2.2 Les organismes privés commerciaux d'interprétariat et traduction

- Difficultés des organismes privés commerciaux
 - Les prestations offertes par les cabinets privés sont souvent jugées trop coûteuses. Le coût plus élevé est justifié par la qualité des prestations offertes, la couverture linguistique proposée, la formation des interprètes et le paiement de la TVA et de charges.
 - Les interprètes ayant besoin de chercher une activité complémentaire, il n'est pas possible de leur faire signer une clause d'exclusivité lorsqu'ils travaillent pour les organismes privés commerciaux.
 - Le tarif de certaines interventions est parfois fixé par le demandeur, comme par exemple le prix des interventions auprès des gendarmes fixé par le code de la procédure pénale. Dans ce cas, une fois la TVA déduite et l'interprète payé, il ne reste qu'une somme minimale à l'organisme privé qui assure une grande partie du travail et qui porte la responsabilité de l'intervention.
- Recrutement des interprètes
 - Les responsables des cabinets d'interprétariat rencontrent systématiquement les interprètes en face-à-face avant de les envoyer sur une mission : le profil et le comportement de l'interprète sont évalués, ainsi que ses connaissances, ses qualités et les domaines d'intervention qu'il peut couvrir. Seules sont retenues les personnes ayant une maîtrise en langue ou un profil linguistique.
 - Pour certaines langues rares, les interprètes retenus n'ont pas obligatoirement un profil linguistique mais leur niveau d'étude (études de pharmacie ou en médecine) et un niveau scolaire en français et en anglais leur permettent d'intervenir de manière satisfaisante.
 - Une charte d'engagement doit être signée par l'interprète. Elle peut être, par exemple, calquée sur le code de déontologie de l'Union Européenne.
- Formation des interprètes et préparation des entretiens
 - La durée des formations des interprètes par les organismes privés commerciaux est variable. Le premier rendez-vous correspond à un entretien d'embauche et peut durer entre deux et trois heures dans certains cas. La présentation de la personne est importante et cet entretien permet de creuser la personnalité. Sont également contrôlées les connaissances, les diplômes et certaines caractéristiques selon les domaines d'intervention. Une préparation psychologique doit être assurée aux interprètes : il faut être passionné pour faire ce travail et être émotionnellement fort.
 - Une formation des interprètes permet de leur transmettre des connaissances sur le service demandeur, sur le vocabulaire, sur le fonctionnement du cabinet, sur la disposition dans la salle, la discrétion de l'interprète...
- Retour sur le service rendu
 - Les organismes privés commerciaux demandent à leurs interprètes un retour sur le service rendu. L'interprète doit fournir un compte rendu ou une fiche d'intervention faisant état de la manière dont s'est déroulé l'entretien, tout en respectant la confidentialité des échanges.
 - L'assurance d'un travail fiable passe par une communication régulière entre la direction de l'organisme privé et ses interprètes-traducteurs.
- Réponse aux urgences et couverture linguistique large
 - Les organismes privés commerciaux travaillent avec un réseau important d'interprètes-traducteurs et ils couvrent un maximum de langues. Le nombre important d'interprètes-traducteurs permet non seulement de répondre plus facilement aux urgences mais aussi de mettre en place des relectures et vérifications pour les traductions. Une relation de confiance s'établit entre l'organisme privé et ses clients.
 - Les organismes privés commerciaux sont souvent connus, plus visibles que les interprètes-traducteurs indépendants et en mesure de signer des conventions avec les gros services demandeurs, donc ils ont un accès plus aisé aux demandes.
 - Dans l'interprétariat, le corps parle, tout n'est pas contenu dans les mots. D'où l'importance d'une présence physique de l'interprète. L'interprétariat téléphonique, rarement proposé par les cabinets privés rencontrés, l'est essentiellement pour répondre aux demandes en langues rares pour lesquelles les interprètes sont peu nombreux et rarement disponibles. Les cabinets privés privilégient les interprètes de la région.

3.2.3 Les organismes privés associatifs

- Le Clisma

Le Clisma (Association Loi 1901) a été créé en 1987 suite à la fusion de deux associations qui avaient le même but : Clim (Comité de liaison interservices migrant) et ISM. Une antenne avait été créée au Puy-en-Velay suite à l'arrivée de Bosniaques.

- Objectifs et domaines d'intervention

Le Clisma avait pour objectifs l'insertion et l'intégration des populations étrangères et la facilitation de la communication entre la population étrangère arrivée dans les années 70 et le pays d'accueil. Ces domaines d'interventions et d'actions étaient l'accueil, l'orientation et l'accompagnement. De ces domaines découlaient d'autres services : la traduction et l'interprétariat, un service de formation linguistique, l'insertion et l'intégration avec des cours de français dans les différents quartiers recueillant des populations étrangères nombreuses (quartiers Nord, Saint Jacques, Fontaine du Bac, Aulnat, Gerzat, Cournon...).

L'accueil dans le cadre de permanences sociales et administratives comporte le montage de dossiers parfois lourds : logement, accès aux soins, droits des étrangers... L'accompagnement individuel de la personne et de sa famille se faisait par exemple auprès des Institutions, de l'école, de la justice, pour l'accès à l'emploi et l'accès au droit commun.

Des activités éducatives périscolaires étaient organisées pour compléter le travail auprès des familles. Le Clisma travaillait avec les maisons de quartier, les centres sociaux, des étudiants pour la mise en place d'activités culturelles autour d'un projet global : théâtre, sorties culturelles pour une découverte de la société d'accueil...

- Fonctionnement du service d'interprétariat et traduction

Le Clisma disposait de trente interprètes (soit dix ETP) et possédait une vraie politique salariale avec une direction : la professionnalisation des salariés était assurée ainsi que la mutualisation des savoir-faire et des métiers. Le service de traduction disposait d'une personne chargée de répartir le travail. En outre, une personne relisait systématiquement toutes les traductions.

Les langues principales couvertes étaient l'arabe, le turc, le portugais et l'espagnol. Les autres langues d'intervention étaient le russe, le tchétchène et les langues de l'ancienne Yougoslavie (serbe, croate, bosniaque, albanais, kosovar).

Le Clisma s'adaptait à l'arrivée de nouvelles populations en Auvergne : les interprètes intervenaient dans tous les domaines. L'interprétariat permettait de faire l'interface avec les institutions et les traductions écrites officielles pour les demandeurs d'asile, pour les regroupements familiaux.

- Recrutement et formation des interprètes-traducteurs

Les interprètes et traducteurs qui travaillaient au Clisma étaient recrutés pour leurs compétences et leur connaissance parfaite des deux langues et des deux cultures. Le Clisma travaillait beaucoup avec l'université (Langues étrangères appliquées ou étudiants étrangers).

Le Clisma était, en tant qu'association, assermenté par la Cour d'Appel de Riom. Il fonctionnait avec un cahier des charges. Même si tous les interprètes n'étaient pas assermentés, ils étaient contrôlés.

- Financement du Clisma

Le financement du Clisma provenait : pour 60 % de subvention de l'État, du Conseil général du Puy-de-Dôme (convention de partenariat pour des interventions dans le cadre de la PMI et dans le domaine de l'action sociale, de Clermont-Communauté pour l'accueil de populations immigrées et des cours de français), de Clermont-ville, d'autres communes, de la Caf, de la Cnam et de la Ddass (pour des traductions de documents constitutifs des dossiers des demandeurs d'asile).

L'accompagnement, l'information et l'accueil du public étaient des services gratuits.

- Les demandes d'interprétariat et traduction

Les demandes arrivaient par trois canaux : les particuliers qui venaient à l'accueil du Clisma, les professionnels (médecins généralistes, spécialistes, avocats...) et les institutions (Éducation nationale, établissements scolaires...).

Une réflexion était menée avec certains services de l'hôpital (en particulier avec la gynécologie-obstétrique) où les problèmes de confidentialité et de manque d'information des patientes sont importants. Une convention avait été signée entre l'hôpital et le Clisma qui assurait la présence à l'hôpital d'interprètes en arabe, portugais et turc une demi-journée par mois.

- Disparition du Clisma en 2009

Des problèmes de gestion et de baisses de subvention ont conduit à la disparition du Clisma en 2009. Le passage d'un fonctionnement avec des subventions aux marchés publics s'était bien opéré. Pour les journées de formation civique, le Clisma avait obtenu le marché.

• Fit Formation

Fit Formation est un organisme de formation de type associatif (Association Loi 1901) qui offre des formations dans l'objectif de favoriser l'insertion des publics en difficultés : de niveau V, V bis et VI⁶, le public concerné se trouve dans une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

- Domaines d'intervention

À la suite de la fermeture du Clisma en 2009, Fit Formation a obtenu le marché pour l'organisation des journées de formation civique : deux formations obligatoires dans le cadre du Contrat d'accueil et d'intégration (CAI) à savoir la formation civique et les sessions sur la vie en France (environ 85 sessions annuelles).

- Recrutement et formation des interprètes

Dans le cadre des sessions de formations obligatoire du CAI, Fit formation a constitué son réseau d'interprètes pour la traduction simultanée. L'équipe est composée d'anciens interprètes du Clisma et d'interprète ayant fait l'objet d'un recrutement propre par Fit Formation.

Vingt-cinq interprètes travaillent pour Fit Formation et couvrent une vingtaine de langues : pour certaines langues pour lesquelles la demande est fréquente (arabe, turc, russe) plusieurs interprètes travaillent avec Fit formation. Les langues rares sont l'ouszbek, le khmer, le bengali, le pachtoun...

Les interprètes travaillent comme auto-entrepreneurs et se font facturer leurs heures. D'autres ont un contrat avec Fit Formation.

Il est important de fidéliser les interprètes pour Fit Formation qui propose des contrats de sept heures plutôt que d'une heure (25 € par heure pour 7 heures, mais l'interprète paye ensuite ses charges) et qui indemnise les déplacements des interprètes (tarifs négociés selon le lieu de la formation). Une clause de confidentialité est incluse dans le contrat.

Des interprètes qualifiés sont recherchés. Ils doivent être parfaitement bilingues, posséder un bon lexique et être neutres. Ils doivent également avoir une bonne connaissance de l'environnement socio-économique et présenter des capacités d'adaptation. Ils doivent réussir à se faire comprendre et être capable de parler de notions difficiles ou techniques comme la décentralisation, le Conseil constitutionnel, les stratégies avec des schémas...

La durée de la formation dépend du niveau de base de l'interprète et de son expérience. Les interprètes qui travaillaient au Clisma auparavant ont une formation plus rapide. Pour l'interprète d'une langue rare, la formation durera au moins une demi-journée.

Le contenu de la session de formation que l'interprète devra traduire est fourni aux interprètes trois semaines avant la session.

• Le Sama

Le Sama a été créé par sept anciens salariés du Clisma, dont cinq sont formatrices (embauchées en CDD), diplômées d'un master Français langue étrangère. Le Sama a conservé le même objectif général que le Clisma, à savoir faciliter l'intégration et l'insertion des populations étrangères et d'origine étrangère.

- Domaines d'intervention

En fonction de ses moyens, le Sama assure un accueil et la mise en place de cours de français, surtout dans le cadre de la socialisation. Il ne s'agit pas d'un centre de formation. Les cours permettent une autonomie vers d'autres services comme l'inscription au Pôle Emploi, l'accès aux réunions parents-professeurs. Ce genre de service n'est pas rendu par des organismes comme le Greta ou l'Afpa. Les cours de français représentent douze actions à Clermont-Ferrand et trois actions à Cournon.

Un service de traduction et d'interprétariat se monte en parallèle : des vacataires interviennent sur des missions précises. Une convention est signée dans ce cadre avec le Relais santé de la CPam. La Caf dispose d'un service de médiation formalisé qui adresse des demandes au Sama. Un délai de dix jours à deux semaines est nécessaire pour organiser les rendez-vous et répondre aux demandes d'interprétariat.

- Recrutement et formation des interprètes

⁶ Commission statistique nationale de la formation professionnelle et de la promotion sociale, DRTEFP

Une discussion préalable est engagée par le personnel de Sama et les interprètes. Une charte de déontologie est fournie à l'interprète par le Sama.

Pour les domaines d'intervention très pointus ou très sensibles, les interprètes sont informés au préalable. Ils doivent échanger avec le demandeur des précisions s'ils ne comprennent pas un mot ou une phrase. Ils se munissent d'un dictionnaire et sont incités à demander lorsqu'ils ne comprennent pas la signification de la phrase à interpréter plutôt que de traduire avec des contresens.

Les interprètes retenus doivent avoir la double culture ainsi qu'un cursus scolaire dans le pays d'origine. Il peut s'agir de jeunes issus de l'immigration et qui passent leur langue d'origine au bac.

Pour les traductions, un test est réalisé par les traducteurs (travail collaboratif avec ISM Lyon).

Les langues les plus couramment demandées sont le turc, l'arabe, le portugais, l'espagnol, le russe, l'albanais, le kurde et le serbe.

- Financements

Les financements du Sama proviennent de conventions avec la CPam et avec le Conseil général du Puy-de-Dôme, de l'Éducation nationale (dispositif de réussite éducative) et de l'Office public de l'habitat et de l'immobilier social (traduction d'un questionnaire destiné aux habitants de certains quartiers). Enfin, une adhésion annuelle minimale de 30 euros est demandée aux usagers.

3.2.4 Un syndicat : la société française des traducteurs

• Objectifs et missions

La Société française des traducteurs (SFT) est le syndicat national des traducteurs professionnels en France. Elle compte plus d'un millier d'adhérents, traducteurs (libéraux, salariés ou d'édition) et interprètes (libéraux ou salariés), dont un certain nombre d'experts judiciaires.

La SFT mène une politique active d'information auprès de ses adhérents, des donneurs d'ordres et des futurs professionnels. Elle assiste les traducteurs dans les divers aspects liés à l'exercice de leur profession. La SFT, très consciente de l'importance de la qualité pour les donneurs d'ordres et pour les traducteurs, mène également un combat quotidien pour une plus grande professionnalisation de la traduction et pour la mise en application des meilleures pratiques professionnelles.

• Publications

La SFT propose à ses adhérents, aux donneurs d'ordres et aux futurs professionnels différentes publications : la revue Traduire, fenêtre ouverte sur le monde de la traduction, la lettre d'information électronique mensuelle Trad'zine, adressée à ses adhérents, le Vademecum du traducteur, mine d'informations utiles pour le futur professionnel (<http://www.sft.fr>).

La SFT publie également sur son site Internet l'annuaire de tous ses adhérents. Un moteur de recherche entièrement repensé et renforcé facilite désormais l'accès au traducteur cherché (<http://www.sft.fr/trouveruntraducteur.html>).

• Formations

La professionnalisation de la profession de traducteur passe par l'organisation de formations accessibles tant aux adhérents qu'aux non adhérents : formations à la traduction médicale, Université d'été de la traduction financière, formation aux outils de traduction, séminaires sur le développement de clientèle, ...

• Protection des adhérents

Grâce aux différentes commissions animées par ses mandataires, la SFT défend collectivement les intérêts des traducteurs auprès de nombreux organismes officiels. Outre ses actions ponctuelles en direct, la SFT participe aux travaux de l'Union nationale des professions libérales à laquelle elle est affiliée. La SFT a également défendu activement les intérêts des traducteurs lors des travaux de rédaction de la norme européenne, et propose à ses adhérents plusieurs services : un contrat cadre d'assurance responsabilité civile professionnelle, un contrat d'assistance et de conseil juridique, etc.

• La délégation régionale

Les nombreuses délégations régionales de la SFT sont très actives et organisent régulièrement des réunions. La délégation auvergnate de la société française de traduction existe depuis 2003. Elle dispose d'un site internet qui lui est propre sur lequel est mise à disposition la liste des traducteurs et interprètes professionnels indépendants et libéraux installés dans la région et membres de la SFT (http://traducteurs.auvergne.free.fr/pages_auvergne_traducteurs/traducteurs.html).

La liste fournit les informations suivantes : noms, prénoms, coordonnées (mail, commune de domicile et tel), langues pratiquées, numéro de Siret, catégorie (interprète et/ou traducteur) et les spécialités d'intervention. Les interprètes/traducteurs ont le statut d'auto-entrepreneur ou ont recours au portage salarial.

La SFT Auvergne organise une réunion trimestrielle et une à deux formations annuelles.

3.3 Qualités et compétences des interprètes

3.3.1 Les connaissances

De manière générale, le profil de l'interprète professionnel, décrit par les interprètes eux-mêmes, est concordant avec les attentes des services ou structures demandeurs d'interprétariat. Selon les interprètes et services d'interprétariat professionnels, trois types de compétences sont indispensables aux interprètes professionnels.

- Compétences linguistiques

Les compétences linguistiques nécessitent une connaissance approfondie de la langue à interpréter et une parfaite maîtrise de la langue source pour garantir la fiabilité et la compréhension du message. La valeur ajoutée d'un interprète professionnel est de garantir la fiabilité du message, de faire passer un message proche de ce qui a été dit, de manière la plus compréhensible, sans que ce ne soit pour autant du « mot à mot ». Il faut que l'interprète s'adapte pour que la personne comprenne, cela implique que l'interprète comprenne parfaitement lui-même ce qui est dit.

- Connaissances culturelles

L'interprète doit avoir une très bonne connaissance des cultures des deux pays pour éviter les impairs et tenir compte du poids de la culture. Il doit être capable d'expliquer les mimiques et les codes.

- Connaissances du domaine d'intervention

L'interprète doit avoir une connaissance générale dans le domaine d'intervention. Elle implique la capacité de comprendre et d'expliquer, la curiosité d'esprit et l'agilité intellectuelle pour pouvoir s'adapter à ce domaine. L'adaptation au domaine d'intervention est indispensable. En revanche, le suivi d'une formation spécifique au domaine d'intervention ne semble pas l'être, l'expérience pouvant suffire.

3.3.2 Qualités humaines : discrétion, sensibilité, neutralité et objectivité

Les interprètes professionnels doivent en outre disposer de qualités humaines essentielles :

- la neutralité : l'interprète doit rester neutre pour instaurer un climat de confiance et assurer un travail professionnel tout en veillant à ce que les personnes présentes ne se sentent pas stigmatisées ;
- la discrétion et la responsabilité : l'interprète est tenu au secret professionnel en vertu de l'article 226-13 du Code pénal français et il doit respecter le donneur d'ouvrage ;
- la sensibilité : l'interprète doit avoir la fibre et être sensible à la situation avec un certain niveau d'affect tout en restant fort et objectif ;
- l'objectivité : l'interprète ne doit pas prendre parti ou interférer, il ne doit pas dire ce qu'il pense et doit être capable d'aider les deux parties à se comprendre, de leur apporter un éclairage voir un décodage culturel.

3.3.3 Rôle de médiateur ou d'assistant social

L'interprète doit avoir un rôle de médiateur, notamment dans les situations conflictuelles. Il a d'une certaine manière un rôle sociologique de décodage des codes culturels à assurer. Il doit donc être diplomate pour aider les deux parties à se comprendre et à assimiler le mode de raisonnement de l'autre, les deux parties étant souvent issues de cultures différentes qu'il faut aider à se rapprocher.

Les interprètes doivent avoir beaucoup de tact, faire preuve de diplomatie et de bienveillance. Dans le cadre de la formation civique et des sessions sur la vie en France, ils endossent notamment un rôle d'assistant social qui va au-delà du cadre de leur mission : ils doivent répondre aux attentes des personnes présentes.

Troisième partie – Description de l’offre d’interprétariat hors région Auvergne

Une recherche documentaire sur des services d'interprétariat et de traduction existant hors région permet de recueillir des informations sur les modes d'organisation, de fonctionnement et de financement qui ont pu être développés dans d'autres régions françaises. Elle est complétée par une recherche d'outils existants potentiellement utiles aux acteurs intervenant dans le secteur de l'offre et de la demande d'interprétariat et de traduction. L'ensemble des éléments identifiés pourront nourrir la réflexion sur l'élaboration de pistes d'actions ou de préconisations en Auvergne.

1- Migrations Santé Alsace - Strasbourg

1.1 Présentation

Association créée en 1975 et sollicitée par des partenaires de la santé et du social (services publics ou associations), Migrations santé a pour mission de contribuer à la promotion de la santé des migrants en :

- s'engageant sur le terrain pour un égal accès aux droits, aux dispositifs de soins et de santé ;
- informant les populations migrantes du rôle qu'elles peuvent jouer dans la protection de leur santé et pour une meilleure insertion sociale.

Migration Santé promeut l'interprétariat professionnel :

- intervention d'interprètes professionnels et expérimentés, respectant un cadre déontologique établi (fidélité des traductions, neutralité, confidentialité) ;
- offre de formations initiales continues dans le domaine de l'interprétariat médical et social.

En plus de ses activités d'interprétariat, Migrations santé met en œuvre des actions d'éducation et de promotion de la santé et propose des formations destinées aux professionnels de la santé et du social pour les aider à adapter leurs pratiques face à des difficultés de communication et à des personnes de grande diversité culturelle.

En chiffre...

- Juillet 2007- août 2008 = 7 352 heures d'interprétariat et 35 langues couvertes
- Adhésion des interprètes à une charte de l'interprète
- Service gratuit pour l'utilisateur
- 14 000 consultations par an assurées en Alsace : établissements hospitaliers, structures de soins de proximité, centres de PMI, cabinet de médecine de ville, services d'action sociale, d'éducation ou de protection de l'enfance, associations et foyers d'hébergement.

1.2 Financements

Des financements publics ou privés assument le coût des interventions.

- Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS)
- Agence régionale de santé (ARS)
- Direction de l'accueil, de l'intégration et de la citoyenneté (DAIC) Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer, des Collectivités territoriales et de l'Immigration
- Régime local d'assurance maladie d'Alsace Moselle
- Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS)
- Sidaction
- L'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé)
- Collectivités territoriales : Villes de Strasbourg, Schiltigheim et Colmar, Conseil Général du Bas-Rhin...
- Co-financement du Fond Européen pour les réfugiés

1.3 Prestations offertes et fonctionnement

Les interprètes sont des médiateurs linguistiques et culturels entre les usagers et acteurs professionnels : leur traduction n'est pas exclusivement littérale. Migrations santé missionne les interprètes et s'attache à ce que les rendez-vous successifs d'une personne dans un même service soient assurés dans la mesure du possible par le même interprète.

Le cadre et le fonctionnement du partenariat sont fixés par une convention. Toute demande d'interprétariat doit être préalablement et impérativement enregistrée par l'association qui est seule

habilitée à missionner les interprètes dont elle est l'employeur. Cette règle impérative s'applique également pour les besoins d'interventions téléphoniques ; elle est néanmoins modulée en cas de prise de rendez-vous de « suivis » : le professionnel peut fixer le prochain rendez-vous avec l'interprète présent, mais doit en informer immédiatement Migrations Santé, et ce alors que l'interprète n'a pas encore quitté le lieu d'intervention.

Contacts

Tél : 03 88 22 60 22

Fax : 03 88 22 60 09

rdvinterprete@migrationsante.org

2- ISM - Paris

2.1 Présentation

ISM Interprétariat (Inter Services Migrants) est une association non gouvernementale, à but social et non lucratif créée à Paris en 1970 par des personnes soucieuses de l'accueil et de l'intégration des personnes d'origine étrangère au sein de la société française.

En chiffre...

En 2009, ISM Interprétariat a atteint la taille d'une entreprise sociale :

- 320 salariés dont 290 interprètes de langues et cultures étrangères ;
- 125 000 heures d'interprétariat en « face à face » en Ile de France ;
- 60 000 interprétariats par téléphone ;
- 6 000 pages traduites ;
- 12 000 consultations juridiques par téléphone.
- Charte de l'association : refus de la discrimination, égalité d'accès aux droits et nécessité d'actions citoyennes en faveur de la communication et de la compréhension dans le respect de l'identité des personnes.

2.2 Soutien financiers et utilisateurs

Financeurs	Utilisateurs
<ul style="list-style-type: none"> - Direction générale de la santé (DGS) - Préfecture de Paris - Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé) - Direction de l'accueil, de l'immigration et de la citoyenneté (Daic) - Préfecture de Seine Saint Denis - Ville de Paris - Comité catholique contre la faim et pour le développement (CCFD) - Conseil régional d'Île de France - Ministère de la justice 	<ul style="list-style-type: none"> - Police de l'air et des frontières - Mairies - Conseils généraux - Samu social - Hôpitaux - Missions locales - Éducation nationale - Pompiers - Samu - Cada - Office français de protection des réfugiés et des apatrides (Ofpra) - Cour nationale des demandeurs d'asile (CNDA) - Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) - France terre d'asile - La Croix rouge - L'Éducation nationale - Le groupe La Poste - Prestations - Prestations d'interprétariat en milieu social, de traduction écrite, d'information juridique et d'écrivain public.

2.3 Prestations offertes et fonctionnement

2.3.1 Interprétariat par téléphone

Dès que la demande est reçue, elle est immédiatement identifiée grâce à un code d'accès préalablement attribué. À l'écran apparaît la « fiche demandeur » contenant déjà des informations de base de type administratif : nom de la structure, adresse, téléphone, fax, administration de tutelle, référence du contrat ou de la convention signée... Ces paramètres sont fixes. Il y a des paramètres variables qui sont directement complétés par l'opérateur ISM au début de la demande, en interrogeant l'appelant : nom du professionnel qui appelle, le service (si c'est un hôpital, par exemple), la langue souhaitée et le nom de l'interprète qui va assurer la prestation.

Il y a d'autres paramètres qui sont automatiquement renseignés par l'ordinateur (comme la date et l'heure de l'appel), puis par l'autocommutateur téléphonique au début et à la fin de la connexion exacte entre l'interprète et le service demandeur (horaire et durée précis de la prestation à la seconde).

La prestation débute au moment de la connexion avec l'interprète et c'est bien la durée de la prestation d'interprétariat téléphonique réellement effectuée qui est calculée et ensuite facturée. Chaque opératrice ou opérateur ISM est responsabilisé dans son travail et la qualité de celui-ci. Dans ce sens et afin, le cas échéant, d'identifier l'origine d'une erreur, les initiales de chaque opérateur sont automatiquement portées sur les opérations effectuées.

L'interprétariat par téléphone entre dans le cadre des techniques modernes de communication, utilisant des moyens techniques particuliers qui associent l'informatique et la téléphonie. Si le principe de base est simple (mettre en contact direct un interprète et un service utilisateur, à distance, par voie téléphonique), son organisation technique est complexe. Elle ne s'improvise pas. Elle suppose le « mariage » réussi de la téléphonie et de l'informatique.

En téléphonie : des autocommutateurs puissants qui gèrent plusieurs appels entrants et sortants. Les autocommutateurs utilisent un logiciel spécifique pour la durée des prestations d'interprétariat.

En informatique : un serveur central très puissant et un logiciel spécifique pour la gestion des plannings et du travail des interprètes.

Le matériel nécessaire à l'interprétariat par téléphone constitue un investissement lourd (achat, location, suivi, locaux, assurance), que seul un niveau élevé d'activité permet de rentabiliser. L'organisation du système est également lourde et nécessite savoir-faire, sérieux et garantie : elle suppose des interprètes salariés fidélisés (avec des contrats de travail en bonne et due forme), une formation, un encadrement et un suivi. Elle suppose aussi une « administration » : comptabilité, statistiques, direction.

ISM Interprétariat est leader dans cette prestation à rayonnement national, qu'elle a été la première à introduire en France en 1989. Un audit commandité par l'État a été particulièrement élogieux pour ISM, tant du point de la gestion du service que de sa performance générale. L'audit a conclu à un « très haut niveau d'efficacité » et reconnaît à ISM un « caractère d'utilité publique ».

2.3.2 Interprétariat par déplacement

La réalisation de ces activités nécessite une organisation spéciale et rigoureuse. Une équipe de sept personnes coordonne l'ensemble des réservations des interprètes et écrivains publics et leurs interventions sur le terrain.

Animée par une chef de service, l'équipe des coordinatrices ISM reçoit la demande, aide à la préciser et l'enregistre (date et heure du rendez-vous, adresse, moyen de transport...). Ensuite elle charge l'interprète de se rendre au lieu indiqué, aux dates et heures convenues.

Les demandes sont faites en direct, avec identification du client par un code « demandeur » préalablement attribué.

Chaque jour, ISM reçoit en moyenne 150 demandes d'interprètes par déplacement, soit autant d'appels téléphoniques « entrants », et provoquant 200 autres appels « sortants » en direction des interprètes ou des clients (pour attribution des missions, confirmation, rectification...).

La mise en œuvre des actions d'ISM suppose réactivité, identification des demandes (origine, nature, langue, spécificités...), gestion des plannings et disponibilités des interprètes, gestion des trajets et des difficultés de transport... Une organisation adaptée, des équipes compétentes et polyvalentes et un équipement matériel moderne utilisant principalement le téléphone et l'informatique et la combinaison des deux (autocommutateurs puissants de gestion en direct) rendent possible le travail d'ISM.

L'ensemble des services du siège fonctionne en réseau et utilise un logiciel sur mesure et intégré : gestion des demandes d'interprétariat, des plannings des salariés, du fichier « clients », de la facturation...

2.3.3 Traduction

Dépôt des demandes au guichet aux heures d'ouverture (de 11h à 17h), par envoi postal, par email ou par fax. Le document est examiné pour en évaluer la complexité éventuelle et déterminer les délais de réalisation, selon des conditions de fiabilité, de rapidité et de sécurité.

Un tarif forfaitaire est fixé pour les documents de type administratif (passeport, carte d'identité, permis de conduire, diplôme...). Pour tout autre document, le devis est personnalisé.

De nombreux paramètres entrent en ligne de compte pour évaluer la difficulté et par là même le coût d'une traduction : la nature du document, la lisibilité du document, le volume du texte à traduire, les délais souhaités, la mise en page d'origine ou création d'une nouvelle mise en page, les caractères d'écriture qui peuvent rendre la mise en page plus ou moins complexe : latins (français, allemand, anglais, espagnol...), latins adaptés (turc, vietnamien, ...) ou autres (chinois, arabe, russe, géorgien, arménien, tamoul, japonais...).

Les délais sont définis en fonction de l'urgence de la demande, de la nature et de la taille du document, de la langue de traduction et de la disponibilité des traducteurs. De façon générale, un délai de 8 à 15 jours constitue une moyenne raisonnable.

Le traducteur ISM est tenu au respect absolu du secret professionnel et de la confidentialité.

Contacts

251 rue du Faubourg Saint Martin – 75010 PARIS Tel : 01 53 26 52 50 ism.interpretariat@wanadoo.fr

3- ISM-Corum - Lyon

3.1 Présentation

ISM-Corum créée en 1978 s'est donné pour mission la médiation et l'ingénierie sociale et culturelle et regroupe un département interprétariat traduction et un Centre d'observation et de recherche sur l'urbain et ses mutations (Corum).

Son activité traditionnelle est la traduction et l'interprétariat, au service des migrants, des collectivités, des administrations et organisations publiques en lien avec ces populations. Les nombreuses interventions d'ISM-Corum ont permis de tisser sur la région un réseau de partenariats actif avec les associations et les services publics (État, collectivités territoriales, établissements publics ou privés et organismes HLM).

Le service Interprétariat – Traduction d'ISM-Corum :

- traduit des documents officiels ou privés ;
- intervient en tant qu'interprète auprès des juridictions administratives ;
- assiste les personnes dans leurs démarches et apporte un service de médiation linguistico-culturelle.

La fiabilité technique des traductions est assurée par un dispositif efficace de relecture, une importante ressource documentaire, un cahier des charges assignant aux traducteurs les normes de présentation, les obligations et les réserves à émettre devant un document dont l'authenticité serait douteuse et une vision large et une approche multi dimensionnelle des problèmes sociaux.

Un groupe-qualité a pour mission de veiller au respect des règles déontologiques. Il travaille également sur des procédures visant à une homogénéité de présentation des documents administratifs. Le groupe qualité met à disposition des interprètes des fiches thématiques représentant les champs d'intervention des organismes. Engagements de neutralité, de secret professionnel et de médiation des interprètes.

En chiffre...

- Plusieurs milliers d'interventions par an
- Une centaine d'interprètes et traducteurs
- Interventions dans près de 50 langues ou dialectes
- Traductions assurées dans 4 domaines principaux : santé, action sociale, éducation et accompagnement des réfugiés.
- Charte de l'association : favoriser une meilleure communication, combattre les causes de la discrimination touchant les populations d'origine immigrée, lutter contre les formes de ségrégations.

3.2 Financements et utilisateurs

Les commanditaires sont nombreux : voir <http://www.ismcorum.org/commanditaires-M19-R19.html>

Il s'agit d'établissements publics/administrations, de collectivités territoriales, de villes et agglomérations, d'organisme d'habitat et logement, de partenaires sociaux ou d'entreprises privées.

3.3 Prestations offertes et fonctionnement

3.3.1 Interprétariat

Un accueil téléphonique est ouvert du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 12h00. Il reçoit les demandes d'interprétariat émanant des organismes utilisateurs. Les demandes d'interprétariat peuvent également être adressées par télécopie ou courrier électronique (interprete@ismcorum.org).

3.3.2 Traduction

Le service traduction assure un accueil du public du lundi au jeudi, de 13h00 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 12h00. Chaque intervention est facturée selon un barème qui tient compte de la complexité et de la longueur de la prestation.

Contacts

32, Cours Lafayette - 69421 Lyon Cedex 03

Tél : 04 72 84 78 99

Fax : 04 72 84 78 92

it@ismcorum.org

4- Carmi - Toulouse

4.1 Présentation

Le Centre d'assistance, de ressources, de médiation et d'interprétariat (Carmi) est un réseau d'interprètes formés développé par l'association CCPS qui s'adresse prioritairement aux populations d'origines culturelles variées (tsiganes, étrangères ou d'origine étrangère : migrants, demandeurs d'asile, réfugiés...) dont la mission est la promotion humaine et culturelle, la protection sanitaire et sociale des groupes de populations en difficulté ou sujettes de discrimination.

Le CARMi propose le service d'interprètes formés dans la perspective d'améliorer l'accueil et l'orientation des personnes d'origine étrangère, favoriser l'accès au droit et proposer aux institutions un accueil digne pour ces personnes.

L'interprète est lié par des règles déontologiques (le secret professionnel, la neutralité face aux convictions de l'usager, la distance et le respect des limites de sa fonction). Ceci nécessite une réflexion constante sur cette fonction. Il est soutenu par une formation initiale et un groupe d'analyse des pratiques (tous les 2 mois). La responsable technique du CARMi, la psychologue interculturelle qui assurent le fonctionnement du dispositif, les représentants de chaque association du réseau ont pour objectif d'assurer la pérennisation du réseau, de l'élargir en recrutant d'autres interprètes.

En chiffre...

Pour l'année 2009 :

- 1 463 heures sur Toulouse et ses environs y compris départements environnants (soit environ 150 heures d'interventions par mois, action étalée sur les jours ouvrables de l'année).
- Périmètre de l'action délimité par les conventions mises en place par les différents partenaires utilisateurs de nos services.
- 35 langues parlées et 31 interprètes
- Domaines d'intervention : éducatif, médical et social (interventions en constante augmentation depuis six ans)
- Une centaine d'utilisateurs par mois de tout âge, tout sexe, de toute origine, la plupart sont des bénéficiaires de minima sociaux.

4.2 Soutien financiers et utilisateurs

- Hôpitaux : CHU
- Écoles pour les enfants nouvellement arrivés en France (Enaf)
- Centres médico-psychologiques
- CADA
- Centre provisoire d'hébergement pour réfugiés
- Associations d'insertion et d'aide.

- Conseil général : unité territoriales d'actions médico-sociales
- Mairies
- Académie de Toulouse : collèges, lycées

Ce sont les institutions publiques qui financent (non le bénéficiaire) donc qui sont les donneurs d'ordre des prestations.

4.3 Prestations offertes et fonctionnement

Des conventions sont passées avec les différentes institutions pour mettre en œuvre des interventions dans le cadre d'accompagnements avec un agent social ou un praticien. C'est uniquement dans ce cadre que l'intervenant CARMi, interprète formé, intervient.

Ce service est mis en œuvre sur la base de procédures établie par les institutions.

Afin de développer son service, le Carmi structure et pérennise ce réseau d'interprètes compétents et formés en proposant une offre de service variée en termes de langues et de domaine d'intervention. Le Carmi assure la rémunération des interprètes pour leurs interventions, la mise en place de rencontres régulières de formation et d'analyse de pratiques.

5- Mana - Bordeaux

5.1 Présentation

Fondée en juin 1998, Mana, est une association dont les objectifs sont le soin psychothérapeutique et la prévention auprès des populations migrantes. L'équipe de Mana assure des consultations de psychiatrie transculturelle au sein de l'hôpital, organisent des formations, des séminaires, et a une activité de recherche.

Mana assurent d'autres activités : l'art thérapie, la prévention, les recherches et publications, l'enseignement et les formations

Ses différentes interventions, qu'elles soient d'ordre clinique, préventive ou autre ne peuvent s'accomplir sans un travail de traduction et/ou de médiation effectué par des traducteurs spécialisés, des adultes relais et médiateurs santé.

Des interprètes/médiateurs qualifiés, sont formés par Mana dans le domaine du soin et de la psychothérapie. Ils interviennent dans les consultations médicales, sociales et psychologiques à l'hôpital et à la demande de professionnels et de structures.

En chiffre...

Pour l'année 2009

- Une trentaine de langues
- Charte de l'interprète

5.2 Financements et utilisateurs

Les ressources financières de Mana proviennent de :

- Financement annuel ;
- l'État : Acsé, Ddass, Direction du droit des femmes ;
- la CPAM ;
- le Conseil Général ;
- la Mairie de Bordeaux ;
- la Caf ;
- Participent également : le Sidaction
- L'hôpital rembourse les prestations des interprètes (convention avec Mana).

À cela s'ajoute les formations, adhésions, ainsi que les dons des particuliers.

Contacts

Tel : 06 73 40 83 49

6- Primo Levi - Paris

6.1 Présentation

L'Association Primo Levi est une association loi 1901 créée en mai 1995 et née de la volonté de cinq associations au service de la même cause : Action des chrétiens pour l'abolition de la torture (ACAT), Amnesty international section française (AISF), Juristes sans frontières (JSF), Médecins du monde (MDM), Trêve.

Ses actions sont :

- Soigner en accueillant des personnes victimes de la torture et de la violence politique dans un centre de soins et en proposant une prise en charge pluridisciplinaire (suivi médical, kinési thérapeutique et psychologique, accompagnement social et juridique, interprétariat).
- Former les professionnels qui travaillent au contact de migrants ayant été victimes de la torture et de la violence politique en France et à l'étranger.
- Informer en transmettant l'expérience acquise par l'association et témoignant à travers des publications et un centre de documentation spécialisé.
- Agir et témoigner en initiant et participant à des campagnes de communication et de sensibilisation, en interpellant les pouvoirs publics nationaux et internationaux sur les thèmes de la lutte contre la torture, la politique d'accueil des demandeurs d'asile, la défense du droit d'asile et les violations des droits de l'homme.

6.2 Les financeurs

L'Association Primo Levi tient à remercier tout particulièrement ses donateurs et ses bailleurs de fonds pour leur confiance et leur soutien.

L'essentiel de ses ressources provient de l'Union européenne (53,5 %), de l'État français (25,4 %), de fondations et mécènes associatifs (7,9 %), de ses donateurs privés (8,5 %).

6.3 Prestations et fonctionnement

Le centre de soins de l'Association Primo Levi accueille des adultes, des adolescents et des enfants (dont des mineurs isolés), ayant subi la torture ou la violence politique dans leur pays d'origine, exilés en France, quel que soit leur statut administratif.

Depuis sa création, le centre s'est efforcé de faciliter la communication entre les patients non francophones et les intervenants de l'équipe. En effet, dans le cadre de la thérapie, la traduction des propos des patients par leurs proches va à l'encontre de la confidentialité des échanges, et la communication approximative (via signes ou dessins) reste insuffisante. De plus, respecter la langue de l'autre signifie aussi l'accueillir et accueillir sa souffrance.

Les consultations ont donc lieu, dans la mesure du possible, dans la langue d'origine du patient. Certaines langues étrangères sont maîtrisées par les psychothérapeutes du centre. En ce qui concerne les patients ne parlant aucune de ces langues, l'intervention d'interprètes professionnels s'est imposée.

Dans la même logique, le centre s'efforce de faire en sorte que le suivi d'un patient soit assuré par un seul et même interprète professionnel et de proposer un interprète différent à chacun des membres d'une famille dans le cas de prises en charge individuelles.

Contacts

107, avenue Parmentier - 75011 Paris

Tél. : 01 43 14 88 50

Fax : 01 43 14 08 28

primolevi@primolevi.org

www.primolevi.org

7- Adate - Grenoble

7.1 Présentation

L'Adate (Association dauphinoise accueil travailleurs étrangers) est une association loi 1901 qui place l'étranger, l'immigré et l'exilé, au centre de ses actions. Elle a accompagné et suivi, depuis 1974, le bouleversement du paysage migratoire aussi bien dans ses évolutions sociales et juridiques que dans ses mutations culturelles. Ses principales missions sont :

- de faciliter l'accès aux droits, pierre angulaire de l'intégration de l'étranger dans la société d'accueil : un service juridique spécialisé en droit des étrangers informe, conseille et accompagne les migrants et leurs familles dans leurs démarches d'insertion et d'intégration ;

- d'aider à mieux se comprendre ;
- d'améliorer l'accueil des demandeurs d'asile : dispositif d'hébergement, accompagnement sanitaire et social, mise en œuvre d'un réseau de proximité ;
- de promouvoir l'égalité des chances face à l'emploi ;
- de penser, agir et anticiper avec un service « Développement interculturel », afin de mettre en débat et d'interroger les grands thèmes d'actualité liés à l'interculturalité : laïcité, communautés, identités, genres, discriminations, minorités ethniques, mémoires, histoire de l'immigration...

En chiffre...

- 70 salariés dont 40 ETP

7.2 Les financeurs

L'association est soutenue principalement par le Conseil Général de l'Isère, l'État et le Fasild, ainsi que par les nombreuses communes avec lesquelles elle travaille, les bailleurs sociaux et organismes semi-publics et paritaires, ANPE, Caf... Elle intervient sur les 4 contrats d'agglomération de l'Isère et collabore avec les réseaux associatifs locaux, les partenaires éducatifs et sociaux et les acteurs du développement local et solidaire.

Elle est membre du Crefe (Centre de ressources enfance famille école), du Collectif départemental d'accès à la nationalité française, du Comité national de liaison des associations d'accueil (Clara). Elle fait partie de l'association européenne d'interprétariat et de traduction en milieu social (Babelea), du réseau européen des associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

7.3 Prestations et fonctionnement

- Domaines d'intervention : administratif, juridique, hospitalier, médico-social, éducatif et scolaire, humanitaire, économique, culturel, échanges internationaux. L'ADATE est expert près la Cour d'Appel de Grenoble.
- Missions :
 - favoriser la communication et l'intercompréhension entre personnes porteuses de langues et de codes culturels différents ;
 - contribuer à une meilleure prise en compte de l'étranger non francophone par les prestataires de services (services publics et autres...) ;
 - œuvrer au développement des échanges interculturels pour une société plus ouverte.
- Partenaires : collectivités territoriales et leurs services sociaux, centres hospitaliers, établissements scolaires, tribunaux, établissements d'éducation spécialisée, services de prévention, centres d'hébergement, entreprises, musées...
- Les traducteurs-interprètes travaillent principalement dans leurs langues maternelles. Ils connaissent les missions et les modalités d'intervention en milieu social.
- Engagement : respect des délais, rapidité, exigence de qualité, respect de la confidentialité, neutralité, souci du dialogue, transparence (devis, facturation...)
- Services de télé-traduction : transmission des documents par courrier, courriel ou fax et interprétariat téléphonique.
- Accès aux services d'Adate : Devis gratuit, les prix pouvant être transmis par courrier, fax ou courriel.
- Contacter le secrétariat pour être en relation avec un interprète et convenir d'un rendez-vous.

Contacts

Responsable traduction : Asuman PLOUHINEC

04 76 44 92 70

traduction@adate.org

8- Outils utiles pour interprètes ou utilisateurs d'interprètes

8.1 Guide de l'acheteur de traduction

Traduction faire les bons choix - Petit guide de l'acheteur de traduction, Société française de traduction.

8.2 Guide de la prise en charge médico-psycho-sociale des migrants/étrangers

Migrants/étrangers en situation précaire – Prise en charge médico-psycho-sociale – Guide pratique destiné aux professionnels, 2008, Comede.

Ce guide propose des solutions et des éléments de réflexion face aux problèmes de santé des exilés, migrants/étrangers en situation précaire, à partir de l'expérience quotidienne des professionnels et des partenaires du Comede. Face à une demande souvent associée de soutien, de soins, d'accès aux soins et de conseil juridique, la connaissance des aspects médicaux, psychologiques, sociaux et administratifs du parcours des personnes est déterminante pour la prise en charge pluridisciplinaire. Ce guide propose des solutions et des éléments de réflexion face aux problèmes de santé des exilés, migrants/étrangers en situation précaire, à partir de l'expérience quotidienne des professionnels et des partenaires du Comede. Face à une demande souvent associée de soutien, de soins, d'accès aux soins et de conseil juridique, la connaissance des aspects médicaux, psychologiques, sociaux et administratifs du parcours des personnes est déterminante pour la prise en charge pluridisciplinaire.

8.3 Guides pour les utilisateurs d'interprètes

Comment travailler avec un interprète face à face ? - ISM Paris

Comment travailler avec un interprète par téléphone ? - ISM Paris

Du bon usage de l'interprétariat - Conseils : comment travailler avec un interprète? - Migration Santé Alsace

8.4 Le profil de l'interprète en milieu social

Profil métier de l'interprète social – Projet Belge EQUAL, Coordination Fédérale de la Traduction et de l'Interprétariat Social

Quatrième partie – Les inadéquations entre l’offre et la demande d’interprétariat et de traduction et les pistes d’améliorations

1- Inadéquations entre l'offre et la demande et dysfonctionnements

L'état des lieux sur la demande et l'offre d'interprétariat et de traduction en milieu social et médical en Auvergne fait apparaître un certain nombre de dysfonctionnements et d'inadéquations.

1.1 Les difficultés liées aux financements

On assiste à une réduction des financements publics pour l'interprétariat et la traduction alors que ces services représentent un coût. Il est en outre reconnu essentiel de privilégier le recours aux interprètes et traducteurs professionnels en milieu médical et social plutôt que de faire appel à des interprètes de proximité.

1.2 Les difficultés liées au manque de lisibilité de l'offre d'interprétariat

Les professionnels du milieu médico-social sont peu informés de l'offre d'interprétariat et traduction qui existe dans la région ce qui reflète un manque de lisibilité. L'absence de liste ou d'annuaire d'interprètes-traducteurs est très souvent évoquée comme un obstacle aux recours à des professionnels. De même, les difficultés pour organiser les rendez-vous avec les interprètes sont évoquées comme un frein.

1.3 La rencontre difficile entre l'offre et la demande

La rencontre entre l'offre et la demande n'est pas aisée : l'accès aux demandes pour les interprètes traducteurs semble difficile de la même manière que les services ou structures ayant des besoins en interprétariat et traduction expriment leurs difficultés à accéder aux interprètes et traducteurs.

1.4 L'inadaptation des solutions mises en œuvre

Il existe dans tous les CHU une liste des personnels hospitaliers bilingues mise à disposition des différents services de l'hôpital. Cette liste peut être précieuse pour certains services (urgences, bureau des entrées...) mais pour d'autres services (psychiatrie, gynécologie...) il est difficile de travailler avec ces personnels qui, même s'ils maîtrisent les deux langues, ne sont pas des professionnels de l'interprétariat.

Alors qu'il est désormais reconnu que l'interprétariat professionnel en milieu médical et social représente un outil indispensable pour améliorer la qualité des services aux personnes n'accédant pas à la langue française, la majorité des services ou structures enquêtés en Auvergne a essentiellement recours à l'interprétariat de proximité.

1.5 L'irrégularité des besoins

L'irrégularité des besoins en interprétariat et traduction en milieu social et médical (les demandes pour certaines langues étant souvent étroitement liées aux vagues migratoires) rend difficile la création d'une structure assurant une activité unique d'interprétariat et traduction. La plupart des structures de type associatif ayant développé un service d'interprétariat et de traduction dans les autres régions (ISM Corum, Migration santé Alsace, Adate...) ne sont pas uniquement prestataires de services d'interprétariat. Il s'agit souvent d'associations qui, pour assurer leurs missions principales d'accueil et d'accompagnement social et/ou sanitaire de populations étrangères, de migrants ou de demandeurs d'asile, ont développé, en interne, un service d'interprétariat et de traduction.

2- Vers des solutions ou pistes d'améliorations

2.1 Les principaux défis à relever

Face aux inadéquations et dysfonctionnement identifiés dans le secteur de l'offre et de la demande d'interprétariat et de traduction en Auvergne, les principaux défis à relever sont de :

- promouvoir la rencontre entre l'offre et la demande ;
- rechercher des financements pour l'interprétariat et la traduction ;
- s'orienter vers une professionnalisation de l'interprétariat et de la traduction en milieu social et médical : réduire le recours à l'interprétariat de proximité, favoriser la formation des interprètes, assurer une norme de qualité des prestations... ;
- développer une ou des solutions adaptées à l'irrégularité des besoins qui permettent non seulement de répondre aux besoins des services ou structures demandeurs mais aussi d'assurer un niveau minimum d'activité aux interprètes et traducteurs.

2.2 Des pistes d'améliorations

Les solutions ou pistes d'améliorations proposées ci-dessous sont suggérées par les acteurs de l'offre et de la demande d'interprétariat et de traduction de la région. L'observation de modes d'organisation et de fonctionnement de l'offre d'interprétariat développés dans d'autres régions a permis de nourrir la réflexion sur l'élaboration de préconisations. Les pistes d'améliorations sont également enrichies par les réflexions d'un comité d'experts qui s'est réuni à Clermont-Ferrand le 25 avril 2012.

2.2.1 Améliorer l'accès aux interprètes et traducteurs

- Élaboration d'un annuaire des interprètes et traducteurs professionnels
- Création d'un annuaire ou d'une liste des interprètes-traducteurs de la région contenant les coordonnées, les langues proposées, les domaines d'intervention, la disponibilité des interprètes... avec une mise à jour annuelle et une mise en ligne sur un site internet unique et reconnu par tous.
- Création et diffusion d'une liste d'interprètes volontaires, bénévoles sur la région.

Avis du comité d'experts

L'existence d'un annuaire unique recensant l'ensemble des interprètes et traducteurs professionnels dans le milieu médico-social semble nécessaire mais pas suffisante pour faciliter l'adéquation entre l'offre et la demande. Une mise à jour annuelle de cet annuaire ne serait pas suffisante.

- Création d'une plate-forme
- Création d'une plate-forme téléphonique gratuite centralisant toutes les demandes et ouverte sept jours sur sept.
- Mise en place de permanences dans des lieux clairement identifiés pour faciliter l'accès à l'interprétariat.
- Création d'une plate-forme ou d'un réseau, par mutualisation des moyens, pour coordonner les différents services d'interprétariat et traduction afin d'assurer une meilleure lisibilité de l'offre, avec par exemple une grille de rémunération connue. Ce réseau pourrait être ouvert à tous les interprètes et services d'interprétariat volontaires qui répondraient à certains critères de qualité et de formation préalablement fixés.

Avis du comité d'experts

Une plate-forme d'intermédiation entre l'offre et la demande s'avère indispensable.

La disparition du Clisma a conduit à une déstabilisation du secteur de l'offre et de la demande d'interprétariat en Auvergne : cette structure assurait en effet un rôle d'intermédiation entre l'offre et la demande. Depuis, chaque service ayant des besoins en interprétariat fait face à un manque de lisibilité de l'offre pour accéder aux interprètes et traducteurs. Il convient néanmoins d'être prudent et de veiller à ne pas reproduire les mêmes erreurs que celles du passé. Il s'agit aujourd'hui d'élaborer des propositions compatibles et cohérentes avec les possibilités de financement et de réalisation.

Une plate-forme d'intermédiation devrait permettre de garantir la professionnalisation des interprètes-traducteurs. Il s'agirait d'un regroupement de l'offre, quelle que soit la structure d'appartenance de l'interprète (cabinet privé, auto-entrepreneurs, association...).

Le concept de « centre ressources » pourrait également être envisagé pour qualifier ce regroupement d'interprètes professionnels ou cette plate-forme.

- Développement de la visio-conférence

Avis du comité d'experts

Le développement de la visio-conférence comme alternative à l'interprétariat téléphonique ne semble pas être une proposition prioritaire dans la mesure où elle ne peut pas se substituer à un entretien en face-à-face. Lorsque la présence physique de l'interprète n'est pas indispensable, l'interprétariat téléphonique semble être une solution technique plus simple et habituelle.

- Développement d'outils de type plaquettes d'information, de prévention, formulaires...

2.2.2 Rechercher et multiplier les sources de financement et optimiser les crédits

- De la part des services ou structures demandeurs, rechercher des financements pour rémunérer les interprètes et traducteurs professionnels.
- Rechercher des financements adaptés pour faire fonctionner une structure de type plate-forme : suivi administratif, gestion des emplois du temps, interface à créer entre l'offre et la demande...

- Rechercher des financements publics, notamment pour les consultations médicales.
- Prévoir des conventionnements clairs et reconnus avec certains services publics ayant une forte demande permettant d'assurer un certain niveau d'activité aux interprètes et traducteurs d'une part et de bénéficier de tarifs préférentiels d'autre part.
- Examiner l'utilisation des budgets spécifiques dédiés à l'interprétariat et à la traduction.

Avis du comité d'experts

Des demandes de financement sont à chercher au niveau européen : des fonds existent et sont très peu mobilisés comme le Fonds européen d'intégration (FEI) ou le Fonds européen pour les réfugiés (FER).

Il est important d'entrer dans une logique de mutualisation en matière de recherche de financements afin de pouvoir proposer un volume d'activité suffisant pour répondre à une demande plus importante.

La constitution commune de dossiers de demande de subvention permettrait d'éviter des pertes d'énergie et de temps pour chaque partenaire.

Le regroupement des interprètes dans une plate-forme pourrait également permettre de regrouper les financements des uns et des autres, de proposer des tarifs raisonnables et de conduire ainsi à un accroissement des demandes.

Des financements régionaux doivent également être recherchés : DRJSCS, ARS...

2.2.3 Améliorer la qualité de l'interprétariat

- Améliorer la formation des interprètes et traducteurs.

Avis du comité d'experts

Le suivi de formations semble indispensable pour avoir un statut d'interprète professionnel. L'enjeu consiste à identifier les interprètes qui interviennent en milieu social et/ou médical et de les former à ces secteurs d'intervention.

Les interprètes et traducteurs qui interviennent pour des organismes privés ou associatifs ont un accès plus aisé aux formations.

Certains organismes mettent en place des groupes d'analyse de la pratique réunissant des interprètes volontaires. Ces groupes sont animés par un psychologue et ont pour objectif de revenir sur les situations les plus difficiles rencontrées par les interprètes dans le cadre de leur activité afin de mieux les préparer et de les aider à faire face à ce type de difficultés.

- Mettre en place une charte déontologique impliquant les interprètes et traducteurs sur l'éthique, la discrétion, le secret professionnel, l'impartialité...

Avis du comité d'experts

Le développement d'une charte de l'interprétariat permet de préciser les codes déontologiques élémentaires et d'homogénéiser les pratiques des interprètes.

- Pour le suivi psychologique d'un patient, s'assurer que l'interprète est le même tout au long de la prise en charge.
- Créer une sorte de « labellisation » qui permettrait de faire confiance aux interprètes.
- Si une plate-forme ou un réseau de coordination des acteurs de l'offre étaient créés, mettre en place un système d'agrément permettant aux travailleurs indépendants d'entrer dans le dispositif.

2.3 Regroupement d'interprètes et traducteurs : sous quelle forme ? pour quelles missions ?

Parmi les solutions mentionnées à la fois par les acteurs du secteur de l'interprétariat et de la traduction en milieu médico-social mais aussi par le comité d'experts, le regroupement des interprètes et traducteurs dans une même « structure » est considéré comme une étape essentielle vers une amélioration de l'adéquation entre l'offre et la demande.

Les experts approfondissent donc la réflexion en s'interrogeant sur la forme que devrait prendre cette structure, les missions qu'elle devrait remplir, le fonctionnement qu'elle devrait adopter.

- Le terme « plate-forme » est utilisé dans cette synthèse par commodité pour désigner la structure à développer parce qu'il est souvent utilisé par les acteurs de l'offre et de la demande d'interprétariat et de traduction. Toutefois, les concepts suivants sont également évoqués par les experts : « réseau », « centre ressources », « groupement », « observatoire »...
- Cette plate-forme devrait avoir une première mission d'information sur l'offre disponible en interprétariat et traduction sur la région Auvergne. Un recensement et une qualification minimale de

l'offre d'interprétariat et de traduction devrait donc être réalisés. Une mise à jour régulière de ces informations devrait également être prévue.

- Cette plate-forme devrait disposer d'un référentiel commun qui garantisse un niveau minimal de compétences aux interprètes et traducteurs qu'elle regrouperait. Elle serait donc ouverte à tous les interprètes et traducteurs volontaires (ou cabinets privés ou associatifs) qui rempliraient les critères de sélection retenus par la plate-forme.
- Cette plate-forme aurait une mission de professionnalisation des interprètes-traducteurs par différents biais :
 - une sélection initiale des interprètes et traducteurs ;
 - un suivi régulier de formations pour chaque interprète et traducteur ;
 - une analyse et des échanges sur leurs pratiques.
- Cette plate-forme devrait assurer la rencontre et la coordination entre l'offre et la demande d'interprétariat et de traduction.
- Cette plate-forme devrait intégrer une permanence téléphonique.
- Cette plate-forme devrait disposer d'un lieu (site internet) où l'on pourrait retrouver l'ensemble des informations et qui permettrait de la faire vivre. Néanmoins, pour contribuer efficacement à une amélioration de l'adéquation entre l'offre et la demande d'interprétariat et de traduction, un simple site internet ne suffirait pas.
- Il s'agit bien de créer une entité ayant un niveau d'intégration et de structuration plus élevé qui assurerait :
 - un travail logistique ;
 - un travail administratif et social de gestion des contrats avec les salariés et/ou avec les sous-traitants ;
 - un travail comptable pour la facturation ;
 - un travail de recherche de financements spécifiques, de réponse aux appels d'offre et de constitution de dossiers de demande de subvention.
- En conclusion, la forme ou la structuration que pourrait prendre cette plate-forme est difficile à définir avec précision à ce stade de l'étude dans la mesure où elle est étroitement liée aux financements qui pourraient être obtenus pour son développement.

Les dysfonctionnements majeurs identifiés dans le secteur de l'interprétariat et la traduction en milieu médico-social en Auvergne proviennent d'un manque de financements pour l'interprétariat et la traduction.

Pour l'ensemble des experts, la faible concordance entre l'offre et la demande d'une part et les moyens alloués à l'interprétariat et la traduction peu élevés d'autre part rendent nécessaire une mutualisation des moyens pour réaliser des objectifs communs.

Annexe 1 – Questionnaire de l'enquête auprès des utilisateurs d'interprétariat et de traduction



Programme régional d'intégration des populations immigrées 2010-2012

Enquête « Interprétariat et traduction »

QUESTIONNAIRE

Contexte

L'enquête à laquelle nous vous invitons à participer est réalisée dans le cadre du Programme régional d'intégration des populations immigrées 2010-2012 (Pripi), piloté par la Préfecture de région, la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) et l'Office français de l'immigration et de l'intégration.

Le secteur de l'interprétariat et de la traduction apparaît faiblement structuré en Auvergne et de nombreux services et structures accueillant des populations immigrées non francophones sont confrontés à des difficultés d'accès à des interprètes. Face à ce constat, une des actions menées dans le cadre du Pripi consiste à réaliser une étude sur l'offre et la demande d'interprétariat et de traduction afin de pouvoir envisager des pistes d'amélioration de l'organisation de ce secteur.

Objectifs de l'enquête

Ce questionnaire s'adresse aux services/structures qui, occasionnellement ou régulièrement, accueillent et prennent en charge des populations immigrées non francophones et sont ainsi « demandeurs » d'interprétariat et/ou de traduction. Cette enquête permettra d'obtenir un aperçu sur vos besoins en interprétariat et en traduction et sur les moyens mis en œuvre pour y répondre. Elle tentera aussi de mesurer l'écart entre vos besoins potentiels en interprètes et traducteurs professionnels et les besoins que vous parvenez à couvrir effectivement. Des informations sur vos attentes vis-à-vis des interprètes et traducteurs professionnels seront recueillies. Enfin, des questions sont posées sur les aspects financiers et sur des propositions d'amélioration du recours aux interprètes et traducteurs professionnels.

Remplissage du questionnaire

Nous souhaiterions que ce questionnaire soit rempli **collégalement** pour que les réponses reflètent les besoins de l'ensemble du personnel de votre service/structure.

Respect de l'anonymat et résultats

Le respect de l'anonymat des services/structures et le caractère confidentiel des informations recueillies sont assurés. Les questionnaires seront anonymisés avant l'analyse des données : seuls des résultats agrégés seront diffusés. Les résultats pourront être détaillés par type de services/structures ou par zone géographique mais aucun résultat ne permettra l'identification d'un service/structure. Le nom et les coordonnées de votre service/structure ne seront directement utilisés que pour réaliser une relance téléphonique ciblée ou pour un éventuel contrôle qualité des informations recueillies. Les résultats de l'étude seront accessibles sur le site Internet de la DRJSCS (www.auvergne.drjscs.gouv.fr) en début d'année 2012.

Contacts

Nous vous remercions d'avance de votre participation à cette enquête et restons à votre entière disposition pour toute information complémentaire ou pour répondre à vos questions : vous pouvez vous adresser à Laure Vaissade (04 73 98 75 56, lvaissade.obresa@orange.fr). Ce questionnaire est à retourner à la DRJSCS, 34 rue Albert Thomas, 63 038 Clermont-Ferrand CEDEX 1 **au plus tard le 17 juin 2011** à l'aide de l'enveloppe préaffranchie jointe au questionnaire.

Nom de votre service/structure :

Adresse :

Tel :

Courriel :

Besoins en interprétariat et traduction

1. Dans votre travail, vous arrive-t-il de recevoir des personnes non francophones ?

- Oui, souvent Oui, occasionnellement Non, jamais Ne sait pas

Si vous avez répondu « non », l'enquête est terminée. Nous vous remercions de votre participation et de bien vouloir nous retourner le questionnaire à l'aide de l'enveloppe préaffranchie fournie.

2. Quelle est la fréquence à laquelle vous recevez ces personnes non francophones ?

- Quotidiennement 2-3 fois par semaine 5-6 fois par mois Moins de 5 fois par mois

3. Combien de personnes non francophones recevez-vous par mois ? (estimation)personnes par mois

et/ou

Quelle est votre file active de personnes non francophones ? (estimation)personnes/places

4. Quelles sont les langues étrangères que vous rencontrez et pour lesquelles vous avez des besoins en interprétariat ou en traduction ?

	Quotidiennement	2-3 fois par semaine	5-6 fois par mois	Moins de 5 fois par mois
Albanais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anglais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arabe maghrébin, arabe classique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arménien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Créole Haïtien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espagnol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hindi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hongrois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Italien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Langues d'Afrique Sub-saharienne (Bénin, Cameroun, Côte d'Ivoire, Congo, Gabon, Rwanda, Togo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lao/Thaï	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mongol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persan (Dari)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portugais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roumain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Russe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serbo-croate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Shikomor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tchéchène	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thaï	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Turc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ukrainien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Moyens mis en œuvre pour répondre à ces besoins

5. Quelles ressources utilisez-vous (*en situation normale*) pour faciliter la communication avec les personnes non francophones ?

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Ne sait pas
Interprètes de proximité						
Parents, amis, compatriotes (adultes)	<input type="checkbox"/>					
Enfants de moins de 18 ans amenés pour traduire	<input type="checkbox"/>					
Personnel bilingue disponible dans le service/la structure	<input type="checkbox"/>					
Interprètes professionnels assermentés						
Présence physique de l'interprète	<input type="checkbox"/>					
Interprétariat par téléphone	<input type="checkbox"/>					
Traduction écrite	<input type="checkbox"/>					
Interprètes professionnels non assermentés						
Présence physique de l'interprète	<input type="checkbox"/>					
Interprétariat par téléphone	<input type="checkbox"/>					
Traduction écrite	<input type="checkbox"/>					
Traducteurs informatiques (logiciels)	<input type="checkbox"/>					
Autre (<i>préciser SVP</i>) :	<input type="checkbox"/>					
Autre (<i>préciser SVP</i>) :	<input type="checkbox"/>					
Autre (<i>préciser SVP</i>) :	<input type="checkbox"/>					

6. Recourez-vous à des associations/organisations d'interprètes/traducteurs professionnels ? Oui Non Ne sait pas

Si oui, lesquels ?

.....

.....

7. Utilisez-vous des documents (plaquettes d'information, de prévention, formulaires...) traduits dans plusieurs langues ou illustrés par des pictogrammes ? Oui Non Ne sait pas

Si oui, lesquels ?

.....

8. Quels réseaux/outils/annuaires/services utilisez-vous pour faire appel à des interprètes/traducteurs ?

.....

.....

Besoins potentiels en interprétariat et traduction professionnels et besoins effectivement couverts

9. Quels seraient vos besoins en interprétariat professionnel avec présence physique des interprètes ?heures par mois

10. A quelle hauteur parvenez-vous à couvrir ces besoins en recourant à des interprètes professionnels ?heures par mois

11. Quels sont vos besoins en interprétariat professionnel par téléphone ?heures par mois

12. A quelle hauteur parvenez-vous à couvrir ces besoins en recourant à des interprètes professionnels ?heures par mois

13. Quels sont vos besoins en traduction écrite ?mots par mois **et/ou**pages par mois

14. A quelle hauteur parvenez-vous à couvrir ces besoins avec des traducteurs professionnels ?

.....mots par mois **et/ou**pages par mois

15. Avez-vous des besoins urgents d'interprétariat (*ne pouvant pas être programmés, situations d'urgence*) ?

Quotidiennement 2-3 fois/semaine 5-6 fois/mois Moins de 5 fois/mois moins d'une fois/mois Jamais

16. Pour ces besoins urgents, quel délai maximum pouvez-vous supporter jusqu'à l'arrivée de l'interprète ?heures

17. Parvenez-vous à couvrir ces besoins urgents en recourant à des interprètes professionnels ?

- Oui, complètement Oui, partiellement Rarement Non, jamais

18. Quelles sont les raisons d'un recours limité (ou absence de recours) à l'interprétariat professionnel ? (Plusieurs réponses possibles)

- Raisons financières Professionnalisation inutile Organisation trop compliquée
 Doubte sur la qualité du service Méfiance vis-à-vis des interprètes Préférence pour l'interprétariat de proximité
 Absence d'annuaire/liste Désuétude des annuaires/listes Manque de temps pour la recherche

Attentes vis-à-vis des interprètes/traducteurs professionnels susceptibles d'intervenir dans votre service/structure

19. Quelles sont les qualités incontournables que vous attendez des interprètes professionnels ? (Plusieurs réponses possibles)

- Discrétion et confidentialité Fidélité et objectivité des messages Impartialité Neutralité
 Précision et rigueur Distanciation Empathie

20. Avez-vous besoin d'interprètes professionnels assermentés ?

- Quotidiennement 2-3 fois par semaine 5-6 fois par mois Moins de 5 fois par mois

21. Avez-vous besoin de traducteurs professionnels assermentés ?

- Quotidiennement 2-3 fois par semaine 5-6 fois par mois Moins de 5 fois par mois

22. Jugez-vous indispensable que les interprètes et traducteurs professionnels disposent de connaissances et d'un vocabulaire spécifiques au domaine d'intervention de votre service/structure ?

- Oui, toujours Oui, souvent Parfois Jamais

23. Estimez-vous que les interprètes et traducteurs professionnels bilingues vous suffisent ? Oui Non Ne sait pas

Tarif et financement des services d'interprétariat et de traduction professionnels

24. Lorsque votre service/structure utilise des interprètes/traducteurs professionnels, quel sont les tarifs des prestations ?

	Tarif minimum	Tarif maximum
Interprétariat par téléphone€/heure€/heure
Interprétariat avec présence physique de l'interprète€/heure€/heure
Coûts des déplacements€€
Traduction écrite€/page€/page

25. Votre service/structure dispose-t-il d'un budget spécifique pour recourir à de l'interprétariat professionnel ?

- Oui Non Ne sait pas

26. Votre service/structure bénéficie-t-il d'un budget spécifique pour recourir à des services de traduction professionnelle ?

- Oui Non Ne sait pas

27. Avez-vous déjà obtenu des financements pour recourir à de l'interprétariat professionnel ? Oui Non Ne sait pas
Si oui, auprès de quels financeurs ?.....

Propositions d'améliorations du recours aux interprètes et traducteurs professionnels

28. Verriez-vous un intérêt au développement d'un annuaire régional des interprètes et traducteurs professionnels ?

- Oui Non Ne sait pas

29. Auriez-vous d'autres propositions pour améliorer votre recours aux interprètes et traducteurs professionnels ?

.....
.....

Nous vous renouvelons nos plus vifs remerciements pour votre participation à cette enquête et restons à votre disposition pour répondre à vos questions en vous adressant à **Laure Vaissade** (04 73 98 75 56, vaissade.obtres@orange.fr). Ce questionnaire est à retourner à la **DRJSCS, 34 rue Albert Thomas, 63 038 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1** **au plus tard le 17 juin 2011** à l'aide de l'enveloppe préaffranchie jointe au questionnaire.

Annexe 2 - Répartition des services ou structures ayant des besoins en interprétariat et traduction selon la langue

Langue demandée	Nombre de services ou structures	%
Arabe	120	63,5
Roumain	88	46,6
Turc	84	44,4
Anglais	80	42,3
Tchéchène	80	42,3
Serbo-croate	78	41,3
Portugais	77	40,7
Russe	76	40,2
Rom	67	35,4
Albanais	66	34,9
Langues d'Afrique Sub-saharienne (Bénin, Cameroun, Côte d'Ivoire, Congo, Gabon, Rwanda, Togo...)	62	32,8
Arménien	53	28,0
Espagnol	52	27,5
Kurde	49	25,9
Mongol	42	22,2
Ukrainien	37	19,6
Italien	28	14,8
Shikomor	27	14,3
Thaïlandais	27	14,3
Lao/Thaï	25	13,2
Hindi	24	12,7
Persan (Dari)	22	11,6
Créole Haïtien	21	11,1
Hongrois	19	10,1
Chinois-Mandarin	12	6,3
Kosovar	8	4,2
Allemand	7	3,7
Polonais	7	3,7
Néerlandais	6	3,2
Mahorais	5	2,6
Géorgien	4	2,1
Langue des signes	3	1,6
Sri Lankais	3	1,6
Vietnamien	3	1,6
Amharique	2	1,1
Coréen	2	1,1
Irakien	2	1,1
Japonais	2	1,1
Moldave	2	1,1
Tibétain	2	1,1
Bengali	1	0,5
Bosniaque	1	0,5
Bulgare	1	0,5
Iranien	1	0,5
Lin	1	0,5
Malgache	1	0,5
Pashto	1	0,5
Tamoul	1	0,5
Tchad	1	0,5
Tigrigna	1	0,5