

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'INTERPRETARIAT ET DE TRADUCTION EN MILIEU SOCIO-MEDICAL EN AUVERGNE ET PISTES D'AMELIORATIONS

## Synthèse

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](http://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](http://www.ors-auvergne.org)

## Introduction

L'interprétariat et la traduction en milieu social et médical sont des outils indispensables d'une politique d'accueil et d'intégration orientée vers la diversité et l'égalité des chances. Les effets des barrières linguistiques sur l'accès des publics aux dispositifs d'accompagnement social et de santé comme sur la qualité des soins sont reconnus dans de nombreuses études. 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 la personne n'accédant pas à la langue française peut influencer considérablement la prise en charge. Pourtant, en dépit de quelques expériences positives (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. 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.

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 (DRJSCS), 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 ont été privilégiés pour réaliser cette étude.

- ☞ Une enquête sur la demande d'interprétariat et de traduction en Auvergne.
- ☞ Une enquête sur l'offre d'interprétariat et de traduction en Auvergne.
- ☞ Une recherche documentaire sur les services d'interprétariat et de traduction existant hors région.
- ☞ Une réunion d'un comité d'experts pour débattre et enrichir les orientations et pistes d'actions visant une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'interprétariat et de traduction en Auvergne.

La présente synthèse regroupe les principaux 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 ;
- de pistes d'actions ou d'améliorations suggérées par les acteurs de l'offre et de la demande d'interprétariat et traduction.

## 1- Les besoins en interprétariat et traduction en Auvergne

### 1-1 Remarques méthodologiques

Le questionnaire a été envoyé à plus de 600 services ou structures intervenant dans les champs social, sanitaire, administratif ou de la justice supposés recevoir des populations immigrées. Le taux de réponse s'élève à près de 35 % (222 questionnaires) mais 33 questionnaires ne sont pas exploitables (services ou structures déclarant ne pas recevoir de populations immigrées n'accédant pas à la langue française). Les résultats présentés ci-dessous proviennent donc de 189 services ou structures.

### 1-2 Les besoins en interprétariat et en traduction en Auvergne

- Des besoins variables et irréguliers

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...).

La moitié des services ou structures reçoivent plus de 4 personnes n'accédant pas à la langue française par mois et un quart en reçoivent plus de 10.

- 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 russe, le rom, l'albanais et les langues d'Afrique sub-saharienne.

Un service ou structure sur cinq déclare avoir des besoins fréquents (2-3 fois par semaine ou plus) en langue arabe.

### 1-3 Le volume potentiel d'interprétariat et de traduction dans la région

- Précaution méthodologique

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 ces résultats comme des ordres de grandeur.

- Des besoins potentiels en interprètes et traducteurs professionnels conséquents...

En volume, les besoins potentiels des services ou structures 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.
- ... mais partiellement couverts

Ces besoins estimés ne sont que partiellement couverts par 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.

- Des besoins urgents

Les besoins urgents, donc non programmables, ne sont pas très fréquents : 15 % des services ou structures déclarent avoir des besoins urgents au moins deux ou trois fois par semaine.

#### 1-4 Les réponses à ces besoins

- Peu de recours aux professionnels...

Une large majorité des services ou structures (62 %) a toujours ou souvent recours à l'interprétariat de proximité. 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.

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...).

- ... pour des raisons financières

Les principales raisons les plus souvent évoquées par les services ou structures enquêtés pour expliquer leurs faibles recours aux interprètes et traducteurs 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. Pour toutes ces raisons, l'interprétariat de proximité est souvent privilégié.

#### 1-5 Les attentes des services ou structures 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 (66 %), la fidélité et l'objectivité des messages (53 %) et la neutralité (52 %).
- 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 spécifique au domaine d'intervention.

#### 1-6 Les financements pour l'interprétariat et la traduction

- Très peu de services ou structures bénéficient d'un budget spécifique pour l'interprétariat (14 %) ou la traduction (11 %).
- Les principaux financeurs cités par les services ou structures sont des services de l'État, des collectivités territoriales, des fondations et des associations.

## 2- L'offre d'interprétariat et de traduction en Auvergne

### 2-1 Remarques méthodologiques

Les informations ont été recueillies par entretiens individuels auprès d'un interprète indépendant, de deux cabinets privés d'interprétariat et traduction, de trois organismes de type associatif et d'une délégation syndicale de traducteurs.

### 2-2 Constats généraux

- Des demandes irrégulières

L'instabilité de la demande d'interprétariat et de traduction est telle qu'il est difficile de vivre de cette activité professionnelle. 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.

- Des interventions bénévoles occasionnelles
- Une diminution des financements publics

La diminution des financements publics alloués à l'interprétariat et 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.

- 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 traduction en Auvergne semble être très concurrentiel.

### 2-3 Structuration de l'offre régionale en interprétariat et traduction

- Les différents types de services d'interprétariat et traduction en Auvergne :
  - les interprètes et traducteurs indépendants ;
  - les cabinets privés ;
  - les associations ;
  - une délégation régionale du syndicat de la société française de traduction.
- Les avantages et inconvénients des différents types d'offre
  - Les coûts pratiqués par les interprètes-traducteurs indépendants semblent moins élevés que ceux des cabinets privés. Ils 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 cabinets privés.

- L'accès aux formations semble facilité lorsque les interprètes-traducteurs travaillent au sein d'un cabinet privé, d'une association ou lorsqu'ils sont adhérents à un syndicat.
- Les associations et cabinets privés offrent une couverture des domaines d'intervention et linguistique large en disposant d'un pool d'interprètes-traducteurs. Ils ont de ce fait plus de facilités pour répondre aux demandes, notamment aux urgences.
- Les cabinets et associations assurent le recrutement des interprètes-traducteurs selon plusieurs critères : les connaissances (linguistiques, culturelles et du domaine d'intervention) et les qualités humaines (discrétion, sensibilité, neutralité et objectivité). Ils demandent en général aux interprètes-traducteurs de signer une charte d'engagement intégrant des rappels déontologiques. Enfin, ils ont la possibilité d'instaurer une relecture systématique pour les traductions et de prévoir un retour sur le service rendu pour l'interprétariat afin d'assurer un contrôle de la qualité des prestations et une homogénéisation des services rendus.
- 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. Les cabinets ou associations sont souvent bien connus et plus visibles et en mesure de signer des conventions avec les gros services demandeurs, donc ils ont un accès plus aisé aux demandes.

#### 2-4 Les qualités et compétences requises des interprètes

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 :
  - 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 ;
  - les connaissances culturelles : « avoir une connaissance générale des deux cultures » pour éviter les impairs et tenir compte du poids de la culture ;
  - la spécialisation dans le domaine d'intervention implique la capacité de comprendre et d'expliquer, la curiosité d'esprit et l'agilité intellectuelle pour pouvoir s'adapter à ce domaine.
- 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 ;
  - 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.

### 3- Les inadéquations entre l'offre et la demande et dysfonctionnements

#### 3-1 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.

#### 3-2 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.

#### 3-3 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.

#### 3-4 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.

#### 3-5 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.

## 4- Vers des solutions ou pistes d'améliorations

### 4-1 Les principaux défis à relever

L'état des lieux sur la demande et l'offre d'interprétariat et de traduction en milieu social et médical en Auvergne fait apparaître des dysfonctionnements et inadéquations. Les principaux défis à relever seront 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.

### 4-2 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. Elles sont enrichies par les réflexions d'un comité d'experts.

#### ☞ *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...

#### ☞ *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...

#### ☞ *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.

#### 4-3 Le 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 précisions 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.

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