

STRUCTURATION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DE L'INTERPRETE MEDICAL ET SOCIAL EXEMPLE DE PRATIQUES A ISM INTERPRETARIAT

Manuel Tomé¹

Atelier 1 : Connaître l'interprète médical et social professionnel

Conférence Nationale sur "L'interprétariat médical et social professionnel"
14 novembre 2012 – ENA Strasbourg

Je tiens tout d'abord à remercier les organisateurs de cette Conférence nationale, toute l'équipe de *Migrations Santé Alsace* et plus particulièrement Mme Liliana SABAN et Mme Sylvie MOSSER-LUTZ ainsi que les différents partenaires qui ont permis que cette Conférence nationale puisse avoir lieu ici, à l'ENA, à Strasbourg.

Au cours de mon intervention, je vais tout d'abord et rapidement présenter ISM Interprétariat, ensuite évoquer le cadre et le contexte dans lesquels sont conçues les actions de formation à ISM Interprétariat, puis la structuration de la formation professionnelle et enfin les évolutions possibles à moyen et long terme.

Présentation d'ISM Interprétariat

ISM Interprétariat est une association à but social. Elle a été créée à Paris en 1970. L'objet de l'association est de faciliter la communication entre des personnes qui ne maîtrisent pas ou insuffisamment la langue française et les services et organismes publics français.

Pour réaliser cet objet, ISM Interprétariat développe des services d'interprétariat, de traduction, d'écrivain public, d'informations juridiques, de formation et de sensibilisation.

La Charte de l'Association met l'accent sur le refus et la lutte contre les discriminations, l'égalité d'accès aux droits et l'organisation d'actions citoyennes favorisant la communication et la compréhension dans le respect de l'identité des personnes.

Aujourd'hui, ISM Interprétariat c'est une PME (Petite et moyenne entreprise) avec :

- un service d'interprétariat par déplacement en Ile de France,
- un service national d'interprétariat par téléphone : 24 h/ 24 et 7 jours sur 7,
- 330 personnes dont 290 interprètes et traducteurs intervenant en 102 langues et dialectes,
- 5 000 lieux d'interventions (Déplacement et Téléphone),
- une moyenne annuelle de 36 000 prestations d'interprétariat sur place et 75 000 interprétariats par téléphone.

¹ Manuel Tomé est Responsable « Formation & Qualité » à ISM Interprétariat, Paris.

I. En préliminaire, il est nécessaire d'évoquer le contexte général de la formation professionnelle des interprètes en milieu médical et social :

1- Une absence de formation initiale classique

Jusqu'à un passé récent, il n'existait pas de formation initiale spécifique destinée aux interprètes qui interviennent dans le secteur médico-social. A savoir, qu'il n'existait pas de formation diplômante au terme d'un cycle d'étude, d'un cursus scolaire.

Aujourd'hui, la situation est en train d'évoluer avec la création de différents Diplômes Universitaires (D.U) portant sur l'interprétariat, la médiation médico-sociale notamment à l'Université Paris 7 Diderot (Cf. infra).

2- Une obligation pour l'ISM d'élaborer des actions de formation sur mesure

A l'ISM Interprétariat pour répondre aux besoins de professionnalisation en terme d'acquisition, de développement et d'adaptation des compétences nécessaires aux interprètes pour l'exercice de leur mission, il a fallu imaginer, concevoir, élaborer et organiser des actions singulières de formation, sur mesure, adaptées à nos pratiques professionnelles.

En effet, l'offre des organismes traditionnels de formation professionnelle ne répond pas à nos besoins et objectifs spécifiques.

3- Un champ de compétences vastes pour l'interprète médical et social

L'interprète médical et social doit notamment maîtriser et être formé sur :

- les problématiques migratoires et culturelles dont la communication interculturelle, la réglementation applicable aux étrangers,
- les techniques de l'interprétariat médical et social : l'acte de traduction, le consécutif, la reformulation, la mémorisation, la prise de notes...
- les règles déontologiques : la neutralité, l'impartialité, la confidentialité et le secret professionnel...
- les différents contextes et secteurs d'intervention : hôpital, PMI, structures de santé mentale (CMP...), écoles, ASE, PJJ, Ofpra, CNDA, CADA, maison d'arrêt...

4- La diversité et l'hétérogénéité du profil des interprètes

4-1 Des pré-requis nécessaires

Pour tous les interprètes recrutés les pré-requis sont identiques. Ils sont de deux ordres, linguistique et relationnel :

- une maîtrise d'au moins deux langues dont le Français ainsi que les aspects culturels attachés à ces langues,
- et des atouts pour la communication orale et des qualités relationnelles.

4-2 Des candidats peu expérimentés

La très grande majorité des interprètes recrutés n'ont jamais pratiqué de façon professionnelle l'interprétariat médico-social.

Parfois, certains ont eu des expériences informelles d'accompagnement-interprétariat auprès de certains organismes de santé comme l'hôpital, la CPAM ou encore la préfecture, les écoles...

Ou encore, d'autres ont pratiqué l'interprétariat auprès des tribunaux ou des commissariats.

4-3 Des apprentissages différenciés des langues

Certains interprètes sont des « premières générations ». Ils sont nés et diplômés dans leur pays d'origine. Ils ont rapidement acquis un bon niveau en français et se sont familiarisés avec les institutions françaises.

D'autres sont « des deuxièmes générations ». Ils sont nés et ils ont fait des études en France. La langue maternelle a souvent été apprise au sein de la famille, parfois dans le cadre de cours dispensés dans des associations, et exceptionnellement dans le cadre d'un cursus scolaire.

4-4 Des interprètes diplômés voire surdiplômés, dans des domaines variés majoritairement éloignés des langues, de l'interprétariat et de la traduction

Les ¾ des interprètes ont un niveau universitaire Master 1, dans des domaines les plus variés : Littérature, Histoire, Langues, Sociologie, Commerce, Droit, Relations internationales, Gestion...

Certains interprètes sont surdiplômés (Doctorat) mais sans débouché professionnel correspondant : Maghreb, Europe de l'Est, ex-URSS...

II. Pour élaborer les actions de formation et structurer la formation professionnelle à ISM Interprétariat, il a été nécessaire de prendre en compte ces quatre éléments préalablement évoqués.

A ISM Interprétariat, on peut structurer la formation professionnelle, en distinguant deux niveaux différents : la *Formation dite de base* et la *Formation dite complémentaire*.

Ces deux niveaux sont complétés en amont par un dispositif d'*Accompagnement-Tutorat* et en aval par un dispositif de *Supervision-Analyses des pratiques professionnelles* que je ne développerai pas puisque l'intervention de Mme Claire MESTRE abordera ce point.

1- Accompagnement – Tutorat

L'Accompagnement et le Tutorat à ISM Interprétariat sont deux dispositifs qui s'inscrivent dans une démarche de professionnalisation du métier d'interprète médical et social.

Ils permettent l'intégration, l'apprentissage et l'encadrement des interprètes nouvellement embauchés.

Encadrés par des interprètes expérimentés, les nouveaux interprètes salariés sont ainsi plus à même de pouvoir mieux appréhender les particularités de l'interprétariat en milieu médico-social et administratif.

Il s'agit pour eux d'observer, d'échanger, de confronter et de se mettre en situation... avant d'être missionnés.

Il est remis à chaque interprète nouvellement embauché des supports pédagogiques lui permettant de découvrir son nouvel environnement professionnel.

Les Accompagnateurs-Tuteurs sont sollicités par rapport à leur expérience professionnelle et leurs compétences reconnues dans la fonction. Ils sont désignés aussi par rapport à leur

domaine et secteur d'intervention et aux langues pratiquées en corrélation avec celles des interprètes nouvellement recrutés.

Les Accompagnateurs-Tuteurs doivent posséder des qualités pédagogiques et une aptitude à transmettre des savoir, savoir-faire et savoir-être.

Leur mission est d'accueillir, de guider et d'encadrer le nouvel interprète, faciliter son insertion professionnelle, lui permettre « en situation » de mieux appréhender les pratiques et les compétences professionnelles nécessaires à cette fonction.

Pendant et au terme du processus des points d'évaluation avec l'Accompagné-Tutoré, sont réalisés afin de suivre sa progression et de mieux identifier ses besoins et répondre à ses attentes.

2- Formation de base : les fondamentaux du métier d'interprète en milieu social et médical

La formation de base est destinée aux interprètes qui ont récemment rejoint ISM Interprétariat et qui ont bénéficié du dispositif d'Accompagnement-Tutorat.

Cette formation de base a deux objectifs principaux :

- maîtriser les éléments de base théoriques et pratiques de l'interprétariat en milieu social en tenant compte du contexte interculturel et migratoire.
- caractériser les compétences, le statut, la fonction de l'interprète dans une relation triangulaire (Dialogue à 3 : le migrant non francophone, l'institutionnel et l'interprète) ainsi que le positionnement de l'interprète et les règles de déontologie liées à l'interprétariat en milieu social.

La *Formation de base* dure 42 à 50 heures, étalées sur un mois par demi-journée ou par journée entière. Elle est conçue en « entonnoir », du général vers le particulier. Elle est composée de 7 sessions qui sont :

- L'immigration en France et les principes de base du Droit des étrangers
- La communication et les spécificités de la relation interculturelle
- L'éthique et les principales techniques de l'interprétariat en milieu social
- Les particularités des principaux secteurs de l'interprétariat en milieu social
- Interprétariat et interprétation : approches théoriques et pratiques, convergences et différences
- Les enjeux psychologiques de l'interprétariat
- Les spécificités de l'interprétariat par téléphone

3- Formation complémentaire : l'environnement professionnel de l'interprète

Il s'agit de l'environnement et du contexte professionnel dans le lequel évolue l'interprète médical et social.

On peut distinguer les actions de formation qui concernent la santé et les soins, le social et l'administratif et celles qui concernent le statut des migrants.

Chaque session dure 7 heures et représentent un total de 140 heures de formation. Elles sont dispensées dans le cadre d'un parcours de formation élaboré avec l'interprète selon la ou les langues de travail et les secteurs d'intervention.

- *La santé et les soins* : la consultation en gynécologie, en pédiatrie, en psychiatrie et les structures de santé mentale, le diabète, les soins palliatifs et l'accompagnement de fin de vie, l'infection à VIH-sida, les hépatites, les IST, la tuberculose.
- *Le social et l'administratif* : La Poste, les écoles, l'ASE, les services sociaux, le secteur associatif spécialisé.
- *Le statut des migrants* : le droit des étrangers, les dispositifs d'intégration en France, le droit d'asile et le rôle de l'interprète dans la procédure et les mineurs isolés étrangers.

4- Supervision et analyses des pratiques professionnelles

Parallèlement à ces actions de formation, il a été mis en place un dispositif d'analyse des pratiques professionnelles que je ne fais qu'évoquer puisque Mme Claire MESTRE abordera ce point.

Globalement, il s'agit d'accompagner, de soutenir, de prévenir et de maîtriser les situations professionnelles ayant eu ou pouvant avoir des incidences d'ordre émotionnel, affectif et psychologique. Ce sont des situations « impactantes » pour l'interprète.

En guise de conclusion, les évolutions possibles à court et à moyen terme

Aujourd'hui, en termes de formation professionnelle des interprètes médicaux et sociaux, pour ISM Interprétariat la situation est en train d'évoluer.

Depuis janvier 2012, l'Université Paris 7 Diderot a mis en place un Diplôme Universitaire intitulé *Interprète-Médiateur en milieu social et médical*.

La première promotion a été diplômée en juin 2012. Une deuxième promotion va intégrer le D.U à partir de janvier 2013. A court et moyen terme, ISM Interprétariat va pouvoir recruter des interprètes diplômés et formés par l'Université.

De même aujourd'hui, les actions de formation mises en œuvre par ISM Interprétariat et par les autres organismes pratiquant l'interprétariat médical et social, sont destinées exclusivement aux interprètes des structures d'appartenance.

Ne pourrait-on pas imaginer une mutualisation des actions de formation de l'ensemble des organismes qui pratiquent l'interprétariat en milieu social et médical en France ? Voire imaginer des formations en e-learning, à distance ?

Enfin, l'émergence de formations universitaires, comme les D.U portant sur l'interprétariat en milieu social et médical, va favoriser des processus de VAE (Validation des Acquis d'Expérience) en prenant en compte l'expérience professionnelle des interprètes et en développant ainsi des partenariats avec les écoles, les universités et les organismes de formation professionnelle.

Je vous remercie pour votre attention et je reste disponible pour répondre à vos questions ou pour vous apporter des précisions.