



CHARTRE QUALITÉ de l'interprète ISM



Conception graphique : melanieronceray@gmail.com • Crédits photos : 123rf



www.ism-interpretariat.fr • contact@ism-mail.fr
01 53 26 52 50 • 90 avenue de Flandre 75019 Paris

LE DIALOGUE À 3



La qualité, je m'y engage... !

INTRODUCTION : pourquoi cette Charte Qualité ?

Parce que la QUALITÉ est primordiale

La présente « **Charte Qualité** » a été élaborée par l'Association ISM Interprétariat, avec la participation et l'appui de ses interprètes.

Elle est née d'un travail de réflexion collective sur les valeurs fondatrices de l'Association, créée en 1970. Elle traduit l'évolution de ses pratiques et souligne sa contribution à la création et à la formalisation de l'interprétariat en milieu social en France.

Aujourd'hui, l'interprétariat en milieu social se professionnalise ; les autorités publiques, les universités, et même la loi, le reconnaissent. Dans le même temps, nous assistons paradoxalement à la résurgence de formes informelles et non professionnelles d'interprétariat, aux limites évidentes et parfois dangereuses.

C'est dans ce contexte qu'ISM Interprétariat pose les jalons de **la QUALITÉ du métier d'interprète en milieu social**.

La qualité est un impératif pour tous : pour les migrants, pour les professionnels des services publics, mais aussi pour les interprètes eux-mêmes, en tant que techniciens et spécialistes d'un métier à part entière.

LA QUALITÉ NOUS ENGAGE

Première marque de respect envers les usagers, l'exigence de qualité engage ISM Interprétariat et ses interprètes, tant moralement que professionnellement.

La présente Charte est articulée autour de 3 chapitres :

- Le premier chapitre définit **l'identité d'ISM Interprétariat**. Il énonce clairement les valeurs de cette Association à but non lucratif : sociales, solidaires, humaines, républicaines et laïques. Ces valeurs partagées donnent sens à notre action.

Notre interprétariat se veut une contribution à l'intégration des migrants, à l'accessibilité des services publics et au vivre ensemble dans une société solidaire. Les valeurs qui portent notre interprétariat rencontrent les valeurs et les missions des services publics eux-mêmes.

- **Le second chapitre** de la Charte définit **la spécificité de l'interprétariat en milieu social** : celui de la vie quotidienne en société et des services publics. Il est de

plus en plus conforté par l'intérêt que lui portent les institutions, notamment les universités et les pouvoirs publics. Dès lors, la question de sa professionnalisation n'en est que plus forte.

- Le chapitre trois définit **les normes de cet interprétariat**. Il précise ses règles déontologiques, ses obligations professionnelles et les engagements concrets.

LA QUALITÉ NOUS PROTÈGE

Notre Charte Qualité valorise le métier d'interprète en milieu social. En précisant les valeurs fondatrices et les principes déontologiques, elle fait de la qualité une priorité à nos actions.

Pour les migrants et les services publics, les enjeux d'une bonne communication sont évidents : droit de s'exprimer, de comprendre ses droits et devoirs. Ils obligent à être exigeants et regardants sur la qualité et la compétence des interprètes sélectionnés.

Parce que notre Charte Qualité définit les règles de notre compétence et de notre professionnalisme, elle fait d'ISM Interprétariat un partenaire offrant des garanties aux services publics qui font appel à elle.

La Charte devient donc un élément contractuel du métier de l'interprète professionnel ISM.

Pour toutes ces raisons, le mot d'ordre des interprètes ISM est simple : « **la qualité, je m'y engage !** ».

Aziz TABOURI
Directeur
Décembre 2017

CHAPITRE 1

De notre identité d'appartenance ou Qui sommes-nous ?

ISM INTERPRÉTARIAT : UNE ASSOCIATION À BUT SOCIAL ET CULTUREL, SANS BUT LUCRATIF

Inter Service Migrants (ISM) – Interprétariat est une association à caractère social et à but non lucratif, régie par les dispositions de la loi de 1901.

Les orientations d'ISM Interprétariat sont décidées par son Assemblée Générale.

Elles sont mises en œuvre et contrôlées par ses organes dirigeants : le Conseil d'Administration et le Bureau, composés d'Administrateurs bénévoles. La gestion opérationnelle est déléguée à un Directeur salarié, au sein d'un Comité de Direction.

ISM DÉFEND DES VALEURS HUMAINES, SOLIDAIRES, RÉPUBLICAINES ET LAÏQUES

Inter Services Migrants (ISM) – Interprétariat est une association, créée en 1970, par des personnes animées de valeurs humanistes et poussées par la volonté d'agir et d'apporter une aide aux migrants qui arrivaient en France, pays dont ils ne connaissaient ni la langue, ni la culture, ni le fonctionnement.

Avec le temps, l'Association a évolué tout en poursuivant l'œuvre de ses membres fondateurs : accompagner les migrants en leur donnant les outils pour intégrer les codes et les valeurs de la société française et faire d'eux des citoyens à part entière.

L'Association repose sur des valeurs de respect de la personne accompagnée, de lutte contre le racisme et les discriminations, de solidarité, d'échanges interculturels et d'accès aux droits.

La mission d'ISM Interprétariat reste celle d'aider aussi bien les migrants que l'ensemble des professionnels en contact avec eux, dans le respect des règles déontologiques définies dans la présente Charte et dans le respect des missions et des règles du service public accueillant.

En levant la barrière de la langue, l'Association participe directement à l'intégration des migrants : les personnes non encore francophones sont à même de comprendre, de s'exprimer, de connaître leurs droits et devoirs et peuvent ainsi effectuer toute démarche de façon autonome.

Les migrants sont ainsi considérés dans toute leur dimension d'hommes et de femmes, dans le respect de leur dignité et leurs droits au sein de la société française qui s'est donnée pour valeurs : Liberté, Égalité, Fraternité.

ISM INTERPRÉTARIAT, PARTENAIRE DES SERVICES PUBLICS ET STRUCTURES DE DROIT COMMUN

Se déroulant avec et au sein des structures de droit commun, les actions d'ISM Interprétariat sont soumises aux mêmes principes et règles déontologiques que celles qui régissent les services publics : laïcité, neutralité, devoir de réserve, impartialité et respect de la loi.

Le professionnalisme de l'Association ISM Interprétariat est reconnu, comme le sont également sa connaissance des questions liées à l'intégration et sa capacité d'innovation et d'adaptation aux besoins du terrain. ISM Interprétariat s'est ainsi imposée comme un acteur important du champ social et comme un partenaire fiable des services publics.

ISM Interprétariat bénéficie d'un agrément spécial du Ministère de l'Intérieur. Son rôle social est officiellement reconnu par l'Etat qui la dispense de la TVA.

CHAPITRE 2

De notre identité professionnelle ou Que faisons-nous ?

L'INTERPRÉTARIAT EN MILIEU SOCIAL : UN INTERPRÉTARIAT ADAPTÉ AUX SERVICES PUBLICS

De tout temps, la diversité du monde et des langues a rendu nécessaire de recourir à un intermédiaire linguistique pour communiquer et se comprendre.

Aux formes d'interprétariat les plus anciennes et les plus connues qui mettent en jeu des institutions (diplomatie entre Etats, organisations internationales, commerce, colloques et conférences,...) s'est rajoutée une forme nouvelle, celle de « **l'interprétariat en milieu social** », qui concerne les personnes non francophones et les services publics des Etats qui les accueillent.

Il s'agit de faciliter le dialogue entre les personnes migrantes et les institutions de la société d'accueil : à l'hôpital, au centre de santé, au service social, à l'école, auprès des Pompiers, avec la Police aux Frontières, à l'OFPPRA, à l'OFII,...

C'est lors de ces rencontres de la vie quotidienne, entre migrants et agents des services publics, que l'interprétariat en milieu social trouve son sens, son originalité et ses atouts.

L'appellation d' « **interprétariat en milieu social** » s'est imposée depuis 1995, à l'occasion d'un premier colloque organisé par ISM Interprétariat à Strasbourg, qui avait permis de rassembler des opérateurs de terrain de plusieurs pays européens et de réfléchir sur un métier en action.

En mars 2010, ISM Interprétariat a organisé à Paris, un colloque sur **l'interprétariat**

dans le domaine de la santé. L'événement a été reconnu comme un moment fort dans l'affirmation de l'utilité de cet interprétariat, particulièrement dans les situations sensibles de soins.

Dans la même dynamique, ISM et une dizaine d'associations françaises se sont engagées dans une démarche de concertation et de réflexion sur le métier aboutissant, en 2012 à Strasbourg, à la conclusion d'un « **référentiel de compétences** ».

Plusieurs universités se sont depuis intéressées au sujet et ont créé **des diplômes universitaires** spécialisés dans l'interprétariat en milieu social.

Cet interprétariat a également suscité l'intérêt des autorités de **normalisation professionnelle** – (ISO et AFNOR) qui, en juin 2014 à Berlin, ont édicté des normes précises pour l'interprétariat en milieu social.

Enfin, la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, contient des dispositions relatives à la médiation et à l'interprétariat. Elle reconnaît que l'interprète et le médiateur participent à l'amélioration des droits des patients et sont des acteurs facilitateurs en termes de prévention et de suivi des patients.

« La médiation sanitaire et l'interprétariat linguistique visent à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins, en prenant en compte leurs spécificités ».

Art. L. 1110-13 du Code de la santé publique.

Aujourd'hui, l'association ISM Interprétariat est reconnue pour son professionnalisme, sa connaissance fine des questions liées à l'intégration et pour sa capacité d'innovation et d'adaptation aux besoins du terrain.

Elle développe essentiellement des prestations de traductions écrites et d'interprétariat oral. Les interprètes ISM interviennent de 3 manières :

- En présentiel (par déplacement, sur RDV),
- Par téléphone, en direct, 24h/24 et 7 j/7,
- Par vidéo-conférence, sur rendez-vous.

L'interprète travaille dans une posture de « Dialogue à trois ». Il utilise des procédés adaptés à chaque situation : interprétariat consécutif, simultané ou chuchoté.

CHAPITRE 3

De notre pratique professionnelle ou Comment le faisons-nous ?

LE CADRE DÉONTOLOGIQUE, LES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES ET LES ENGAGEMENTS OPÉRATIONNELS DE L'INTERPRÈTE

LES PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES

Fidélité et précision de la traduction

L'interprète travaille dans les règles de l'art, en restituant les messages qui lui sont confiés par ses interlocuteurs, dans l'intégralité du sens, avec précision et fidélité, sans addition, omission, distorsion ou embellissement du sens.

Il sollicite des précisions et explications en cas de besoin, et vérifie la compréhension des messages transmis. En outre, il signale l'existence d'éléments d'ordre culturel (coutumes, croyances, pratiques, etc.) dès lors que ces derniers sont susceptibles de constituer un obstacle à la compréhension ou, au contraire, peuvent la favoriser.

Neutralité, impartialité, objectivité

L'interprète exerce ses fonctions avec neutralité, impartialité, objectivité et dignité, dans une posture de retrait par rapport aux parties en présence. Sa traduction est loyale envers tous.

En toutes circonstances, lors des situations d'interprétation, l'interprète reste neutre. En aucun cas, il ne donne son point de vue ou ne fait transparaître son opinion ou ses croyances à travers ses interprétations verbales ou même non verbales, comme sa tenue vestimentaire.

L'interprète adopte une attitude impartiale et professionnelle envers tous ses interlocuteurs.

Confidentialité et secret professionnel

L'interprète est tenu au secret professionnel. Il est astreint à la confidentialité concernant toutes les informations dont il a connaissance dans l'exercice de sa profession. Il est soumis au même secret professionnel que les acteurs auprès desquels il intervient.

L'interprète ne communique en aucune circonstance aux médias ou à toute autre institution, des informations qui n'ont pas été rendues publiques.

L'interprète s'interdit de tirer un quelconque profit personnel de toute information confidentielle qu'il aurait pu recevoir dans l'exercice de ses fonctions.

Respect de l'autonomie des personnes

L'interprète n'émet pas de jugement sur les idées, croyances ou choix exprimés par les interlocuteurs. Il leur reconnaît les compétences à prendre des décisions en toute autonomie. Il ne se substitue pas à l'un ou à l'autre des interlocuteurs, et n'explique, ni présente, ni demande des éléments qui n'auraient pas été énoncés par l'un d'entre eux.

Distanciation et droit à se « déporter »

Dans tous les cas, l'interprète ISM veille à garder la distance avec la situation interprétée et les parties en présence.

L'interprète peut faire valoir son droit au retrait, à se déporter ou à s'auto-récuser, s'il rencontre des propos ou des pratiques de discrimination, de racisme, portant at-

teinte à la dignité humaine ou heurtant sa conscience.

L'interprète peut et doit se déporter dans les situations de conflits d'intérêt ou s'il estime qu'il ne pourra pas tenir son engagement de neutralité. Il doit alors immédiatement en informer ISM.

LES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES

Formation, compétences et connaissances

L'interprète dispose de compétences linguistiques certaines. Il maîtrise ses langues de travail, tant dans la langue source que dans la langue cible et dispose d'une facilité d'expression.

L'interprète est précis. Il est clair dans l'expression de ses idées et le transfert des informations, et fait preuve de compétences culturelles.

L'interprète fait toujours preuve d'ouverture d'esprit et de curiosité intellectuelle. Il s'intéresse aux différents sujets relevant de son champ professionnel.

L'interprète améliore régulièrement ses compétences et actualise ses connaissances. A cette fin, il cherche toujours à :

- Connaître les différents secteurs de l'interprétariat en milieu social et leurs évolutions ;
- Suivre l'actualité géopolitique, économique et sociale ayant un impact sur les différents flux migratoires ;
- Se tenir informé de l'évolution de la terminologie dans ses domaines d'intervention ou de spécialisation ;
- Suivre les formations continues proposées par ISM ;
- Utiliser les outils opérationnels lui permettant de progresser (glossaire thématique, lexique...);
- Améliorer ses compétences linguistiques tant dans la langue française que dans les langues étrangères, et augmenter ses connaissances dans l'interculturel.

Professionalisme

Dans le cadre de ses fonctions, l'interprète s'engage à travailler selon les règles du métier et les normes de qualité.

Il fait toujours preuve d'intégrité et d'indépendance. Il ne sollicite, ni n'accepte aucune gratification ou rémunération, aucun avantage en dehors de la rémunération prévue dans son contrat avec ISM Interprétariat.

Positionnement et transparence

L'interprète ISM exprime son rôle d'intermédiaire dans son attitude et sa posture : positionnement en retrait, absence d'apartés inutiles... Il se place en situation de « Dialogue à trois ». Il garantit aux parties le contrôle de l'intervention, en ne s'immisçant pas dans les stratégies et les logiques des parties en présence.

LES ENGAGEMENTS OPÉRATIONNELS

Rapports de l'interprète avec les services publics où il intervient

L'interprète adopte un comportement professionnel : ponctualité, information sur son rôle, poursuite de tout entretien commencé, discrétion.

L'interprète assure ses missions en considérant les professionnels des services publics avec courtoisie et respect. Il établit une relation de confiance, tout en gardant la distance nécessaire. Il respecte strictement les principes et les règles qui régissent le service public : laïcité, neutralité, devoir de réserve, secret professionnel et impartialité.

L'interprète respecte le cadre spécifique de chaque structure où il intervient, ainsi que les modalités d'intervention qui peuvent lui être précisées par ailleurs, à l'exemple de l'OFPPA et de la CNDA.

Les professionnels des services publics s'engagent, de leur côté, à accueillir l'interprète avec égard et respect, et à lui fournir des conditions de travail correctes.

Dans toute la mesure du possible, et selon le support mis en œuvre (sur place, par téléphone, par vidéo) l'interprète se concerta avec les professionnels du service public sur la meilleure manière de travailler :

- Information préalable sur le contexte et les objectifs de l'entretien ;
- Évaluation des modalités souhaitables pour le déroulement de l'entretien ;

Si l'interprète constate un dysfonctionnement quelconque ou un manquement à son égard, il doit immédiatement en avertir ISM.

Rapports de l'interprète avec les migrants

Dans ses rapports avec les migrants, l'interprète s'interdit toute attitude vexatoire ou attentatoire à la dignité humaine, toute discrimination pour des motifs liés à l'ascendance, au lieu d'origine, à l'ethnie, à la citoyenneté, aux croyances, aux opinions, au genre, à l'orientation sexuelle, à l'âge, à la situation matrimoniale, à la situation familiale ou au handicap.

Le respect dû au migrant commence par la ponctualité. Il s'établit aussi par une écoute bienveillante, dans la plus stricte neutralité et la distance nécessaire.

L'interprète ne porte aucun jugement de valeur et n'exprime pas ses opinions politiques ou religieuses, de façon verbale ou non verbale. A cet effet, il adopte une tenue vestimentaire neutre.

Au migrant, l'interprète explique son rôle (interpréter avec objectivité et neutralité pour les deux parties). Il explique également le cadre professionnel de son intervention (à la demande du service public), et la gratuité de cette intervention pour le migrant (payée par le service public).

Rapports avec les autres interprètes

L'interprète ISM reconnaît et considère les autres interprètes comme des collègues ou des confrères. Il adopte à leur égard une attitude de courtoisie, de loyauté et de confraternité.

Il s'abstient de tout dénigrement, commentaire ou action défavorable, à plus forte raison sur les lieux de travail.

Quand il est amené à partager ses connaissances ou son expérience avec d'autres interprètes, notamment les collègues nouvellement engagés, l'interprète ISM le fait de bonne foi, dans un esprit de collaboration mutuelle, favorisant ainsi la solidarité, les échanges et l'intégration de tous au sein de l'Association.

Il fait toujours preuve d'un esprit de coopération, par l'échange des connaissances et de l'expérience, dans les limites du secret professionnel, tant pour le bien de ses collègues que pour celui de l'association ISM Interprétariat.

Rapport avec ISM Interprétariat

Sur le plan opérationnel, l'interprète reçoit ses missions de la part des Services opérationnels d'ISM. Il respecte les règles de mise en œuvre et d'exécution de ces missions, dans une relation permanente de coopération, de dialogue, de respect mutuel et de confiance.

L'interprète ISM s'abstient de tout comportement susceptible de porter atteinte à l'image de la profession ou de l'association ISM.

Il informe et sollicite l'accord d'ISM pour toute intervention dans les médias dès lors qu'elle concerne l'interprétariat.

Il véhicule par ses actes et la qualité de ses services, une image positive de la profession et de l'Association et contribue à mieux les faire connaître.

En toutes circonstances, l'interprète s'interdit l'utilisation de tout procédé déloyal ou illégal et s'abstient, plus généralement, de faire toute déclaration ou acte pouvant nuire à la profession ou à l'association ISM Interprétariat.

L'interprète ne peut, en aucun cas, intervenir auprès d'un client de l'Association

sans l'aval de celle-ci, ou opérer des arrangements quelconques, y compris dans le cadre de la relation ordinaire avec ISM.

L'interprète s'interdit toute concurrence déloyale avec ISM et, en conséquence, ne peut démarcher ou proposer en direct ses services personnels ou ceux de sociétés dont il est membre, fondateur ou dirigeant.

Le devoir de loyauté envers ISM Interprétariat amène et autorise l'interprète à alerter l'Association de toute action et information dont il peut avoir connaissance et qui menacerait les intérêts légitimes de l'Association et de ses interprètes.

Dans l'exercice de sa mission, sur place, par téléphone ou par vidéo, l'interprète signale à ISM Interprétariat tout incident, irrégularité ou anomalie qui pourrait survenir.

Gestion des émotions et soutien psychologique

L'interprète en milieu social évolue dans des contextes souvent sensibles et difficiles, où les aspects humains prévalent. Il peut être troublé et touché par certains sujets ou par des éléments d'ordre affectif ou émotionnel.

A la fin de toute intervention à fort impact émotionnel, l'interprète peut se tourner vers les services d'ISM pour solliciter le bénéfice d'une écoute ou d'un soutien psychologique.

Rapport d'ISM Interprétariat avec ses interprètes

ISM Interprétariat considère ses interprètes avec égard, bienveillance et soutien. Elle recherche à les impliquer, dans le cadre d'actions intégratrices et fédératrices, en favorisant le dialogue, les échanges d'expériences, les échanges culturels, la transmission et le partage des savoirs. Elle vise à consolider un sentiment d'appartenance à une même entité.

L'Association s'applique à donner à ses interprètes un cadre de travail rassurant et valorisant, et s'efforce d'améliorer leurs conditions de travail et de rémunération.

ISM Interprétariat garantit à ses interprètes les moyens nécessaires pour accomplir leur mission avec professionnalisme. Elle leur dispense les formations adaptées ainsi qu'une supervision qualitative et leur procure un soutien opérationnel, administratif, matériel et technique adéquat.

Face aux difficultés du métier et aux situations à forte charge émotionnelle, ISM apporte à ses interprètes le soutien approprié, notamment au plan psychologique.

ISM Interprétariat défend ses interprètes et se soucie de leurs conditions de travail auprès des clients et intervient pour les améliorer.

ISM Interprétariat œuvre à créer un véritable statut de l'interprète professionnel en France, qui passe par la reconnaissance de leur métier et sa valorisation. ■