

Cellule d'interprétariat téléphonique
CIT UNICEF 42



Mieux prendre en compte
**LES BESOINS DES
ÉLÈVES ET DE LEURS
FAMILLES ALLOPHONES**
par l'interprétariat linguistique

unicef  pour chaque enfant
FRANCE



LA CELLULE D'INTERPRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE : qu'est-ce que c'est ?

Objectifs de la cellule

UNICEF s'associe à l'académie de Lyon pour contribuer à une meilleure prise en compte par l'éducation nationale des besoins des élèves et de leurs familles allophones :

- **Favoriser par une offre d'interprétariat linguistique la construction de la relation parents-enseignants** (mieux diffuser l'information et améliorer la communication)
- **Laisser l'élève à sa place d'enfant** et éviter qu'il joue le rôle d'interprète

Contexte

Tout au long de l'année scolaire, parents et enseignants se rencontrent pour apprécier les progrès, les difficultés et les efforts des élèves. Les échanges réguliers permettent une continuité, une communauté d'objectifs. Ils peuvent permettre une information mutuelle et

une meilleure compréhension réciproque, ils permettent souvent de lever les blocages ou les difficultés. Ils favorisent la confiance des parents dans l'institution. Les membres de l'équipe éducative ont parfois besoin de communiquer des informations importantes pour le suivi de la scolarité de l'élève. Cependant, il est parfois difficile d'établir un dialogue avec les parents allophones en raison de la barrière de la langue, ce qui peut constituer un obstacle important compromettant la relation parents-enseignants ou parents-école. Il arrive régulièrement que les parents ou le professionnel sollicitent alors un membre de la famille voire l'enfant lui-même pour effectuer la traduction. Or, demander à l'enfant de jouer le rôle d'interprète n'est jamais dans son intérêt. C'est pour éviter cette situation que la cellule a été créée.

«
Merci beaucoup pour ce service d'interprétariat. Il permet de garantir de bonnes relations entre parents et enseignants dans l'intérêt des enfants et de leur scolarité.
»

Enseignante en maternelle,
moyenne section

#1

Pourquoi ne pas demander à l'enfant/l'élève de traduire ?

Les enfants peuvent ne pas maîtriser eux-mêmes suffisamment le français, les sujets abordés ne sont pas toujours à leur portée¹.

De plus il est parfois nécessaire que les échanges aient lieu sans la présence de l'enfant. *Lorsque l'échange concerne la situation de l'élève, jouer le rôle d'interprète peut les placer dans une situation très périlleuse.*

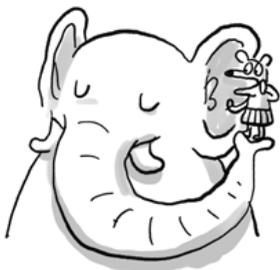
Pour les enfants, « cette position peut aussi être source de gêne et d'angoisse, en raison de la difficulté à jouer un rôle qui les met au premier plan et leur attribue vis-à-vis de la famille une responsabilité qu'ils ne peuvent pas assumer. »²

Il y a un risque de « sur-responsabilisation des enfants »³ voire « d'inversion des rôles parents-enfants. »⁴ On parle alors « d'enfant parentalisé » ou « parentifié » lorsque l'enfant fait face prématurément à des responsabilités trop lourdes.

Selon certains auteurs⁵, cette parentification peut faire se développer chez l'enfant « de l'anxiété, de la culpabilité,



VOS QUESTIONS,
NOS RÉPONSES





une faible estime de soi, de la méfiance relationnelle, des sentiments dépressifs et de honte. »
Pour les parents, cela peut également avoir des effets néfastes. Une recherche portant sur les familles en demande d'asile montrait que « le fait de devoir recourir aux services des enfants comme interprètes [...] représente un affaiblissement de leur fonction habituelle »⁶.
C'est pour ces raisons, que les spécialistes recommandent de proscrire la pratique consistant à demander aux enfants de jouer le rôle d'interprète.

1. Bibiane Lhomme-Dolle, Faciliter la communication entre écoles et familles allophones, plurilingues et/ou francophones. Quelles actions mettre en place dans un établissement primaire dans le but d'améliorer la réussite scolaire des élèves ? Linguistique, 2014.
2. Les enfants de l'exil, étude auprès des familles en demande d'asile dans les centres d'accueil, Etude anthropologique, psychologique et transculturelle dans les centres d'accueil de la Sonacotra Sous la direction de Marie Rose Moro, Professeur de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, Laëtitia Atlani-Duault, Jean-François Bouville, Fécilia Heidenreich, octobre 2003.
3. Valérie Colin, Nicolas Merygold, Jean Furtos, Observatoire national des pratiques en santé mentale et précarité, rapport de recherche action sur la parentalité en contexte d'exil et de précarité à partir d'un groupe de parole pour familles étrangères en attente de régularisation, janvier 2009
4. Christian Laval, Valérie Colin, 2005, Santé mentale et demandeurs d'asile en région Rhône-Alpes. Modalités cliniques et inter partenariales, DRASS Rhône-Alpes ; Orspere-Onsmp.
5. Jurkovic, Jacobvitz, Bynghall
6. Les enfants de l'exil, étude auprès des familles en demande d'asile dans les centres d'accueil, Etude anthropologique, psychologique et transculturelle dans les centres d'accueil de la Sonacotra Sous la direction de Marie Rose Moro, professeur de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, Laëtitia Atlani-Duault, Jean-François Bouville, Fécilia Heidenreich, octobre 2003.



#2

Pourquoi ne pas faire appel à un interprète en présentiel ?

La présence d'interprètes physiques n'est pas toujours possible, simple à organiser, ni disponible dans une langue donnée.

La traduction écrite de l'information est parfois inadéquate ou n'est pas disponible pour les besoins identifiés. La communication en langage simple ou avec des images ou des cartes n'est pas toujours comprise ou disponible.

#3

Pourquoi ne pas demander à un membre de la famille ?

La traduction n'est pas une opération anodine : pour assurer une bonne communication aux interlocuteurs, l'interprète doit posséder des compétences pointues dans la connaissance de la langue, mais aussi dans l'acte même de traduction. Une personne non formée ne pourra garantir la qualité de l'échange. A fortiori dans le cas de situations conflictuelles et si le membre de la famille est lui-même impliqué dans le conflit.



« L'entretien s'est très bien déroulé. La maman parlait surtout au téléphone portable posé sur le bureau mais c'était la première fois qu'elle bénéficiait de ce dispositif. »

Psychologue en école élémentaire

#4

Le projet se substitue-t-il aux missions de l'académie ?

Le partenariat avec la direction académique des services de l'éducation nationale de Lyon permet d'assurer la mise en œuvre du projet.

L'Inspection Académique agit en qualité de contact principal pour les établissements scolaires, elle s'engage à protéger les coordonnées des interprètes bénévoles UNICEF et à ne les donner qu'aux responsables des établissements scolaires. Elle supervise l'utilisation des services afin d'en assurer l'efficacité et d'évaluer le besoin futur de ces services en vue à terme d'une reprise par les pouvoirs publics du service, si les résultats sont concluants.

#5

Qui sont les interprètes? Sont-ils formés?

Ils sont tous bénévoles à UNICEF et ont été formés par la coordinatrice du projet, elle-même interprète professionnelle. Le

service est totalement confidentiel, les appels ne seront pas enregistrés. Les interprètes bénévoles fourniront, des services d'interprétation complets et exacts, sans modifier ni omettre quoi que ce soit des propos énoncés. Ils n'ajouteront rien à ce qui est dit, ni ne fourniront d'explication non sollicitée.

#6

Quelles sont les langues disponibles ?

Les langues disponibles varient en fonction des possibilités des bénévoles formés. La liste est actualisée régulièrement via une information envoyée à l'Inspection Académique. Quelques exemples (à titre indicatif) : Albanais, Arabe (tous dialectes), Anglais, Farsi (Iran), Dari (Afghanistan), Italien, Turc, Portugais, Bulgare turcophone, Dialectes de Côte d'Ivoire , Langue d'Afrique Centrale (Punu, Vili, Loumbu, Nzebi)...

#7

Quand et pourquoi faire appel à la cellule ?

Les services d'interprétariat téléphonique peuvent s'avérer utiles dans les situations suivantes:

- Le besoin de communiquer des renseignements importants aux parents d'élèves allophones ou disposant d'un niveau de français ne permettant pas une communication effective.
- Le besoin de répondre aux besoins éducatifs dans des délais raisonnables.
- Lorsque l'interprétariat physique n'est pas disponible dans une langue donnée, ou la situation géographique ou budgétaire ne le permet pas.

« [L'interprète] a fait preuve d'une très grande disponibilité, elle est fine dans la compréhension, s'adapte bien aux interlocuteurs et sait faire comprendre et se faire comprendre de façon simple, clair et très efficace. Son aide a été très précieuse pour l'enseignante. »

Enseignante en maternelle, moyenne section

- La traduction écrite de l'information est inadéquate ou n'est pas disponible pour les besoins identifiés
- La communication en langage simple ou avec des images ou des cartes n'est pas comprise ou non disponible
- Mais il ne peut pas être utilisé pour l'enseignement ou les activités en classe

Les services d'interprétariat téléphonique sont disponibles suivant la disponibilité des bénévoles UNICEF, pendant toute l'année.



JE SOUHAITE FAIRE APPEL À LA CELLULE D'INTERPRÉTARIAT, COMMENT DOIS-JE PROCÉDER ?

Contactez par email l'adresse dédiée
au service d'interprétariat téléphonique

interprete42@unicef.fr

en indiquant, la langue, la proposition
de date et d'heure du rendez-vous ainsi
que le nom de l'établissement.

Avant l'entretien

Un délai minimum d'une semaine est souhaité pour chaque demande (sauf exception)

1/ Les responsables de la cellule contacteront les interprètes et renverront le numéro de téléphone de l'interprète disponible au demandeur.

2/ Expliquer la situation à l'interprète, l'objectif de l'entretien, les directives spéciales le cas échéant ou les besoins spécifiques.

3/ En cas de besoin, l'interprète peut traduire par écrit l'information donnant le lieu, l'heure et l'objectif du rendez-vous et l'envoyer par mail à l'enseignant.

Lors de l'entretien

Ajout du parent ou de l'élève à la ligne :

Utiliser un téléphone avec la fonction hautparleur ou passer le téléphone au parent et/ ou à l'élève lorsque c'est à son tour de parler. Si le téléphone circule, il faut l'indiquer à l'interprète avant d'engager la conversation.

Quelques conseils :

Tout ce qu'entend l'interprète sera traduit. Éviter de l'interrompre pendant son interprétation.

● **S'exprimer en segments d'une ou deux phrases.**

L'interprète essaie de comprendre la signification de ce qui est dit, exprimer donc une pensée complète et éviter de scinder une idée. Les interprètes demanderont de ralentir, de clarifier ou de répéter au besoin. Faire une pause afin de donner le temps à l'interprète de livrer le message.

● **Parlez directement aux personnes en face de vous**

Vous et l'élève et/ou le parent pouvez communiquer directement comme vous le feriez en l'absence de l'interprète. L'interprète communiquera l'information et vous fera connaître la réponse. Exemple : demandez « quelle est

votre adresse ? » et non « quelle est son adresse ? »

● **Demander si le parent ou l'élève comprend**

Ne présumez pas que la personne en face de vous vous comprend systématiquement. Mieux vaut demander confirmation.

● **Ne demandez pas l'opinion de l'interprète.**

Le travail de l'interprète consiste à transmettre la signification de la langue de départ et en aucune circonstance ne doit-il laisser son opinion personnelle compromettre l'interprétariat.

● **Éviter le jargon ou les termes techniques**

N'utilisez pas de jargon, d'argot, d'idiomes, d'acronymes ni de termes médicaux techniques. Clarifiez les termes uniques à la situation et donnez des exemples s'ils sont requis pour l'explication d'un terme.

● **Conclusion de l'appel**

L'interprète attendra la conclusion de l'appel. Le cas échéant, l'interprète offrira de l'aide supplémentaire et sera le dernier à quitter l'appel.

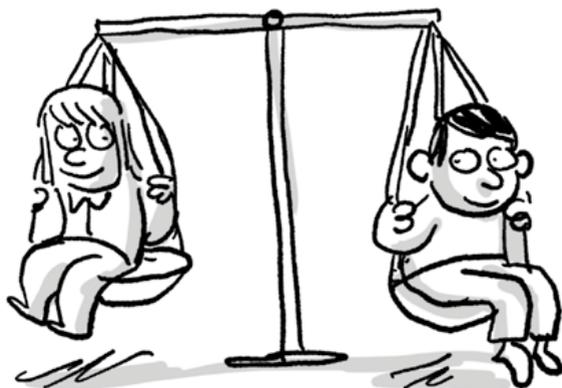
Après l'entretien :

L'évaluation du service :

Enseignant et interprète sont invités à compléter une fiche d'évaluation simple, envoyée par mail par UNICEF Loire.

En cas de problèmes :

N'hésitez pas à signaler à interprete42@unicef.fr tout problème relatif aux services.



« Pour garantir la réussite de tous, l'école se construit avec la participation des parents, quelle que soit leur origine sociale. Elle s'enrichit et se conforte par le dialogue et la coopération entre tous les acteurs de la communauté éducative. »

Article 2 de la loi du 8 juillet 2013

sur l'unité entre l'école et la famille

À PROPOS D'UNICEF

UNICEF promeut les droits et le bien-être de chaque enfant, dans toutes ses actions. Nous travaillons dans 190 pays et territoires du monde entier avec nos partenaires pour faire de cet engagement une réalité, avec un effort particulier pour atteindre les enfants les plus vulnérables et marginalisés, dans l'intérêt de tous les enfants, où qu'ils soient.

UNICEF Loire et ses 140 bénévoles dont 95 étudiants et lycéens, relaye localement les programmes, actions et temps forts d'Unicef France. Présent dans plusieurs dizaines d'établissements scolaires et structures d'accueil du département, il développe des programmes pédagogiques fondés sur les droits de l'enfant afin de sensibiliser le jeune public aux droits et aux conditions de vie des enfants dans le monde

Plus d'informations sur
unicef.fr

Et retrouvez des ressources pédagogiques
sur **myunicef.fr**

Cellule d'interprétariat téléphonique
CIT UNICEF 42



Mieux prendre en compte
**LES BESOINS DES
ÉLÈVES ET DE LEURS
FAMILLES ALLOPHONES**
par l'interprétariat linguistique

Illustrations de Lisa Mandel



unicef 
FRANCE

unicef  | pour chaque enfant
FRANCE