

CONVENTION DE PARTENARIAT

ENTRE LES PARTENAIRES CI-APRÈS :

SDIS 42

Adresse : 8 rue du Chanoine Ploton - CS 50541 – 42007 SAINT ETIENNE CEDEX 1

SIRET : **28421024200020**

Représenté par : M. Georges ZIEGLER, en sa qualité de Président du Conseil d'administration ;

CI-APRÈS ÉGALEMENT DÉNOMMÉ(E) LE « PARTENAIRE »

ET

ISM Interprétariat

Adresse : 90 Avenue de Flandre 75019 Paris

SIRET : 322 434 077 00036

Représenté par : M. Aziz TABOURI, en sa qualité de Directeur, dûment habilité aux fins des présentes ;

CI-APRÈS DÉNOMMÉS ENSEMBLE « LES PARTIES »

PRÉAMBULE

ISM Interprétariat est une association loi 1901 à but social et non lucratif qui agit depuis 1970 pour faciliter l'accès des non francophones à leurs droits fondamentaux et à l'information et lutter contre les discriminations. A cet effet, ISM Interprétariat développe des activités d'interprétariat, de traduction, d'écrivain public et d'informations juridiques. Partenaire privilégiée des services publics, l'association ISM Interprétariat est reconnue comme fondatrice et leader de l'interprétariat en milieu médical, social et administratif.

Dans le but de permettre ou de faciliter la communication avec toute personne non-francophone, ISM Interprétariat fournira des prestations d'interprétariat et de traduction au Partenaire.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 : Objet de la présente convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de fourniture par ISM interprétariat au Partenaire de prestations d'interprétariat telles que définies en préambule ainsi que les obligations de chacune des Parties.

ISM Interprétariat propose des prestations d'interprétariat médico-social telles que définies dans la Charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France, établie et adoptée à Strasbourg le 14 novembre 2012 par un groupement inter-associatif dont ISM Interprétariat est l'un des membres fondateurs. La spécificité principale du métier d'interprète médical et social est d'exercer son activité entre des usagers non ou peu francophones, et les acteurs professionnels des services publics, des administrations, des associations, (ou exerçant en privé), qu'ils soient travailleurs sociaux, médecins, soignants, éducateurs, enseignants, etc. La présente convention ne couvre pas les demandes en dehors de ce champ qui devront faire l'objet d'une demande de devis spécifique.

Article 2 : Prestations d'ISM Interprétariat

Dans le cadre de la présente convention, ISM Interprétariat s'engage à fournir au Partenaire les prestations suivantes :

Interprétariat par téléphone

Accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par le canal du : **01 53 26 52 62**, pour répondre chaque fois que de besoin à l'urgence de la communication avec toute personne ne parlant pas ou parlant peu la langue française.

Article 3 : Mise en œuvre des prestations

ISM Interprétariat attribue un code confidentiel d'accès utilisateur au Partenaire et à chacun des services ou des structures bénéficiaires, dont la liste est communiquée à ISM Interprétariat au moment de la signature de la présente convention. Cette liste pourra être actualisée à tout moment. Ce code devra être communiqué lors de chaque demande adressée à ISM Interprétariat.

Les modes opératoires des prestations décrites à l'article 2 sont précisés dans les fiches pratiques en annexe 3 de la présente convention.

Article 4 : Engagements d'ISM Interprétariat

Compétence des interprètes ISM Interprétariat

Les interprètes d'ISM Interprétariat s'engagent à respecter, dans l'exercice de leur fonction, une Charte qualité qui prévoit notamment le respect d'une stricte confidentialité, l'impartialité et la neutralité. Ils sont soumis au même secret professionnel que les acteurs auprès desquels ils sont

amenés à intervenir. Toute atteinte à l'un ou l'autre de ces engagements serait considérée comme une faute grave.

Les principes de la « Charte Qualité », particulièrement en ce qui concerne la laïcité, sont conformes à l'article 1er de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République.

La charte qualité est en annexe 4 de la convention.

ISM Interprétariat s'engage à former régulièrement ses interprètes et écrivains publics aux évolutions de l'interprétariat en milieu social.

Fourniture des prestations

ISM Interprétariat s'engage à contrôler la bonne exécution de la mission de l'interprète, l'ensemble de ses prestations s'exerçant sous la supervision et la subordination exclusive d'ISM Interprétariat seul employeur des interprètes en charge de la mission.

ISM Interprétariat décline toute responsabilité en cas d'accord ou de collaboration directe entre un interprète et un service bénéficiaire sans son aval.

Respect des droits sociaux

ISM interprétariat déclare être à jour de ses obligations au regard de l'administration sociale et fiscale et que le personnel qui pourraient être affectés à l'exécution de sa mission sont employés régulièrement.

Article 5 : Engagements du Partenaire

Le Partenaire s'engage à solliciter prioritairement ISM Interprétariat pour ses besoins en interprétariat.

Le Partenaire s'engage à ne pas entrer en contact direct avec les interprètes d'ISM Interprétariat en vue de la réalisation de prestations ultérieures identiques ou similaires à l'objet du Contrat. ISM Interprétariat décline toute responsabilité en cas d'accord ou de collaboration directe entre un interprète ou un traducteur et un service bénéficiaire sans son aval.

Le Partenaire s'engage à régler les factures correspondantes aux prestations réalisées par ISM Interprétariat dans les conditions précisées aux articles 6 et 7 de la présente convention.

Le Partenaire s'engage à conserver le secret sur l'ensemble des informations contenues dans la présente convention, et notamment les coûts d'intervention d'ISM Interprétariat.

Le Partenaire s'engage à respecter les conditions de réalisations énoncées aux articles 2 et 3, et dans les fiches pratiques en annexe 3.

Article 6 : Coût des prestations

ISM Interprétariat étant une association à but social et non lucratif **non assujettie à la TVA** (Art. 261 CGI), les coûts sont nets.

Coût des interventions d'interprètes par téléphone

La prestation d'interprétariat téléphonique est calculée par « unité » d'une durée forfaitaire selon la grille suivante, toute unité commencée étant due :

Unité de base de 15 minutes	28 euros nets
Unité supplémentaire de 5 minutes	9 euros nets

Le temps de mise en relation n'est pas comptabilisé dans la durée de la prestation.

Tout nouvel appel donnera lieu à la facturation d'une nouvelle unité de base.

Article 7 : Règlement des factures

ISM Interprétariat facturera mensuellement le Partenaire sur la base des consommations du mois précédent. Le règlement dû à ISM Interprétariat sera effectué par le Partenaire dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture à ISM Interprétariat, BNP Paribas IBAN FR76 3000 4027 9000 0100 7385848.

L'adresse de facturation est à préciser dans la fiche de renseignement.

Article 8 : Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée d'un an à compter du 1er jour du mois suivant la date de signature de la présente convention.

Elle est renouvelable par reconduction expresse dans la limite de 3 fois.

Article 9 : Résiliation

Chacune des parties peut résilier la convention à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours calendaires.

L'ensemble des prestations effectuées et non payées seront réglées par le Prestataire au plus tard 10 jours ouvrés après la fin du mois de résiliation de la convention et sous présentation de la facture correspondante par ISM Interprétariat.

Article 10 : Evaluation et modification de la convention

Une évaluation du partenariat peut être faite sur demande de l'une ou l'autre des parties au cours d'année.

La présente convention peut être modifiée par avenant signé par les parties à la convention.

Les prix unitaires pourront être actualisés à chaque période de reconduction. ISM Interprétariat devra faire parvenir sa proposition au Partenaire au minimum 2 mois avant la date de reconduction. En cas

de refus des nouveaux prix unitaires, le Partenaire pourra résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 9.

Article 11 : Conditions générales de vente

Le Partenariat reconnaît avoir pris connaissance et accepte les conditions générales de vente en annexe 1.

Article 12 : Communication

Le Partenaire autorise ISM Interprétariat à utiliser son nom et son logo dans ses rapports annuels d'activités et ses documents institutionnels afin de porter à la connaissance de ses parties prenantes que le Partenaire est un de ses clients.

Article 13 : Protection des données personnelles

Les parties s'engagent à respecter, chacune en ce qui les concerne, les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que celles du Règlement (UE) 2016-679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD) et à la libre circulation de ces données.

Les engagements en matière de protection des données des Parties sont précisés dans le document « Engagement en matière de protection des Données » intégré au corpus contractuel.

Responsable(s) du traitement – Partenaire :

Coordonnées du DPO : **Cabinet ACTECIL**

Responsable du traitement – ISM Interprétariat :

Coordonnées du DPO : Ageris Group - dpo@ism-mail.fr

Article 14 : Responsabilité

ISM Interprétariat demeure exclusivement responsable en termes de responsabilité civile et contractuelle et assume les dommages ayant pu être causé par ses salariés, interprètes, écrivains publics, traducteurs, aux personnels ou équipements du Partenaire.

L'association ISM Interprétariat ne peut être tenue responsable des difficultés imputables au fonctionnement des circuits téléphoniques, des liaisons internationales, des connexions internet et des équipements informatiques du Partenaire, ni aux aléas des transports ou au fonctionnement des envois postaux.

Article 15 : Assurance

ISM Interprétariat déclare être en possession d'une police d'assurance qui couvre ses responsabilités pour les risques liés à la nature de ses activités.

Le Partenaire s'engage à informer ISM Interprétariat de tout accident survenu aux interprètes d'ISM Interprétariat dans les locaux du Partenaire, afin qu'ISM Interprétariat puisse assurer le suivi lui incombant.

Le Partenaire déclare être en possession d'une police d'assurance qui couvre ses responsabilités pour les risques liés à la nature de ses activités et à tout dommage qui pourrait survenir dans ses locaux dans le cadre de la réalisation des prestations d'ISM Interprétariat.

Article 16 : Loyauté et bonne foi

Les parties s'engagent d'une façon générale à toujours se comporter l'une envers l'autre de façon loyale et de bonne foi conformément à l'article 1104 du Code civil, et notamment à signaler immédiatement toutes difficultés qu'elles pourraient rencontrer dans l'exécution de la convention.

Article 17 : Droit applicable - Litiges et juridiction compétente

La convention est soumise au droit français.

Si des difficultés surviennent entre les Parties à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les Parties se concerteront en vue de parvenir à une solution amiable.

Toute demande devra être adressée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de désaccord persistant au-delà d'un mois à compter de la signification du différend par lettre recommandée avec accusé de réception de l'une des parties aux autres, le litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents de la ville de Paris, sauf disposition contraire entre les Parties.

Pour le SDIS 42

M. Georges ZIEGLER

Président du Conseil d'administration

A Saint Etienne, le

Pour ISM Interprétariat

M. Aziz TABOURI

Directeur

A Paris, le

Fiche contact ISM Interprétariat

Interlocuteur contractuel et institutionnel

Responsable du pôle Développement

01 53 26 87 88

a.vonfelt@ism-mail.fr

Alice VONFELT

Interlocuteur comptabilité et facturation

Cheffe de service

01 53 26 52 74

Compta.mesdag@ism-mail.fr

Fiche de renseignement partenaire

Raison sociale : Service départemental d'incendie et de secours de la Loire (SDIS 42)

Forme juridique : Etablissement public

Adresse : 8 Rue du Chanoine Ploton

Code postal : 42007 Commune : SAINT ETIENNE

N° Siret : 28421024200020

Informations de facturation :

1/ Modalités de facturation :

Adresse de facturation globale si différente de celle renseignée ci-dessus :

Raison sociale : SDIS 42

Code postal : 42007 Commune : SAINT ETIENNE

2/ Si votre structure est concernée par le dépôt des factures sur la plateforme chorus :

Conformément à l'application de l'ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique et la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques relative à l'acceptation de la réception des factures sous format électronique et selon les calendriers d'obligation de facturation électronique et d'acceptation obligatoire de la réception des dites factures, merci de bien vouloir indiquer pour tout dépôt sur le [portail Chorus](#), les éléments suivants :

Code service : BFIN

N° d'engagement juridique : sans objet

Relations partenariales / conventions :

Nom - Prénom	TEYSSIER-LOUBET Sylvie
Statut / Fonction	Responsable administrative
Téléphone	04 77 91 08 66
Courriel	s.loubet@sdis42.fr

Service opérationnel :

Contact 1

Nom - Prénom	Cpaitaine Christophe FEDI
Statut / Fonction	Chef du centre opérationnel
Téléphone	07 78 11 86 64
Courriel	c.fedi@sdis42.fr

Contact 2

Nom - Prénom	Capitaine Stanislas ZBAWICKI
Statut / Fonction	Officier opération
Téléphone	06 8293 71 51
Courriel	s.zbawicki@sdis42.fr

Responsable service comptabilité / facturation :

Nom - Prénom	THOMAS Lilian
Statut / Fonction	Responsable financier
Téléphone	0477910889
Courriel	l.thomas@sdis42.fr

ANNEXE 1

Conditions générales de vente

ANNEXE 2

Fiches pratiques



Nos interprètes par téléphone sont disponibles en direct dans 185 langues, 24h/24, 7j/7 et partout en France. Pour faire appel à un interprète par téléphone, rien de plus simple :

- 1** Appelez le **01 53 26 52 62** pour solliciter l'intervention immédiate d'un interprète. Votre appel sera réceptionné par un coordinateur ISM Interprétariat.
- 2** Plusieurs informations vous seront demandées :
 - Votre code utilisateur (fourni par ISM Interprétariat à votre structure),
 - Votre nom et, si vous appelez pour la première fois, votre prénom, votre fonction, votre service et votre numéro de téléphone professionnel.
 Si votre entretien est susceptible de durer plus d'une heure, merci de le signaler au coordinateur.
- 3** L'interprétariat par téléphone est un service en direct (en général, la mise en relation prend seulement quelques minutes). Grâce à notre système d'audioconférence, même si votre interlocuteur allophone est à distance, l'échange est possible. Signalez le dès le début au coordinateur. Une fois l'interprète en ligne, le coordinateur appellera la personne pour la mettre en relation avec l'interprète et vous.
- 4** En cas de coupure, rappelez-nous rapidement : vous serez remis en ligne avec l'interprète.

Règles déontologiques

L'interprète est garant de la confidentialité des échanges. En tant qu'interprète, il s'est engagé par écrit à respecter les règles déontologiques de son métier prévues dans la Charte Qualité de l'interprète ISM Interprétariat (secret professionnel, précision, neutralité).

Votre code utilisateur

Votre code utilisateur est confidentiel, propre à votre structure et utilisable sans limite de temps.

Recommandations pour travailler avec un interprète par téléphone

Avant l'entretien

- Notez les principaux points et les questions que vous souhaitez aborder avec l'interprète.
- Assurez-vous d'un environnement propice : absence de bruit, disposition adaptée autour du téléphone
- Avant d'être mis en relation, votre appel est réceptionné par un coordinateur ISM Interprétariat dont le rôle est de vous assister dans votre demande.

Au début de l'entretien

- L'interprète est parachuté parmi vous. Expliquez-lui brièvement la situation : ce dont il s'agit, votre rôle et ce que vous attendez de lui. Précisez-lui d'emblée si vous et votre interlocuteur étranger parlez devant un téléphone « mains libres » ou si vous devez vous passer alternativement le combiné. Donnez-lui tous les éléments de contexte dont il peut avoir besoin (cadre de l'entretien, personnes présentes, etc.)
- Donnez le temps à l'interprète de se présenter à votre interlocuteur, pour établir un climat de confiance et situer clairement son rôle d'interprète.

Pendant l'entretien

- Utilisez un langage simple. Evitez les termes trop techniques, les raccourcis et autres jargons professionnels. Procédez par séquences courtes pour sauvegarder la précision des messages.
- N'hésitez pas à user de la reformulation pour être sûr que chacun comprenne : « Si j'ai bien compris, vous avez dit... ».
- Restez maître de l'entretien. Au besoin, demandez à l'interprète de vous expliquer certaines longueurs de la traduction rendues nécessaires par le contexte social ou culturel.
- Observez votre interlocuteur pendant qu'il parle avec l'interprète : le ton de la voix, les mimiques, les silences... parlent également.

A la fin de l'entretien

- La décision de terminer l'entretien vous appartient.
- Ne demandez pas à l'interprète ses coordonnées personnelles. Il ne peut que vous adresser à ISM Interprétariat qui coordonne son travail.
- Plus tard, n'hésitez pas à faire part à ISM Interprétariat de vos appréciations. Elles aideront à améliorer la qualité de notre travail.

ANNEXE 3

Charte qualité

Pourquoi cette Charte Qualité ? Parce que la QUALITE est primordiale

La présente « Charte Qualité » a été élaborée par l'Association ISM Interprétariat, avec l'aide 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 QUALITE 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 d'ISM Interprétariat.

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

Aziz TABOURI, Directeur – Mars 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 de bénévoles. La gestion opérationnelle est déléguée à un Directeur salarié au sein d'un Comité de Direction.

» ISM Interprétariat 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 alors 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, Egalité, 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 sont reconnues 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 : « 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'OPFRA, à l'OFIL, ...

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 l'ensemble des 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 Interprétariat et une dizaine d'associations françaises se sont engagées dans une démarche de concertation et de réflexion sur le métier, aboutissant en 2012 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 professionnelles (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. 1120-13 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 Interprétariat interviennent de 3 manières :

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

L'interprète travaille dans une posture de « Dialogue à 3 ». 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 DEONTOLOGIQUES

» Fidélité et précision de la traduction
L'interprète travaille dans les règles de l'art, en retransmettant 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 (coutume, croyance, pratique, etc.) dès lors que ces derniers sont susceptibles de constituer un obstacle à la compréhension.

» 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 les différents protagonistes.

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 ou même 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 et 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 est amené à intervenir.

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.

» Distanciation et droit à se « déporter »
Dans tous les cas, l'interprète ISM Interprétariat veille à garder la distance avec la situation interprétée et les interlocuteurs 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 atteinte à la dignité humaine, ou heurtant sa conscience.

Par ailleurs, 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 informer ISM Interprétariat.

LES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES

» Formation, compétences et connaissances

L'interprète dispose de compétences linguistiques. 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.

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

L'interprète fait en sorte d'améliorer régulièrement ses compétences et d'actualiser 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 Interprétariat,
- 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 Interprétariat laisse apparaître 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'immiscant pas dans les stratégies et les logiques de chacune des parties en présence.

LES ENGAGEMENTS OPERATIONNELS

› **Rapports de l'interprète avec les services publics**

L'interprète adopte un comportement professionnel en toute circonstance : 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'OFPPRA et de la CNDP.

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 convenables.

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,
– Evaluation des modalités souhaitables pour le déroulement de l'entretien,
– Débriefing à la fin de l'entretien.

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

› **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 lui explique le cadre de son intervention (à la demande du service), et lui précise que celle-ci est intégralement prise en charge par le service public accueillant.

› **Rapports avec les autres interprètes**

L'interprète ISM Interprétariat 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, notamment 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 Interprétariat 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 Coordinations des Services d'ISM Interprétariat. Il respecte les règles de mise en œuvre et d'exécution de ces missions, dans une relation permanente de dialogue, de respect mutuel et de confiance. L'interprète ISM Interprétariat s'abstient de tout comportement susceptible de porter atteinte à l'image de la profession ou de l'association ISM 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 la 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. Il s'interdit toute concurrence déloyale, par ailleurs légalement prohibée.

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 difficiles, où les relations humaines 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 Interprétariat 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 Interprétariat 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.