

Chapitre 2.5

Faciliter les premières communications : l'assistance linguistique

Ce chapitre porte sur l'assistance linguistique aux réfugiés réinstallés, au moment de l'accueil et du soutien initial à l'installation et dans leurs interactions ultérieures avec le personnel des programmes et des services de la société d'accueil.





Planification de l'assistance linguistique

Quand vous établissez un nouveau programme de réinstallation, donnez la priorité :

- ☑ au recensement des interprètes et des traducteurs qui parlent les langues concernées;
- ☑ au recrutement d'intervenants bilingues en aide à l'installation;
- ☑ à la prestation d'une formation de base aux fournisseurs professionnels et bénévoles de services d'assistance linguistique, sur les questions relatives aux réfugiés et à la réinstallation, sur les rôles et le respect de la confidentialité.

À plus long terme, cherchez à :

- ☑ établir des services ou des ressources centralisés d'interprétation et de traduction;
- ☑ établir des services d'interprétation dans les principaux ministères (éducation, soutien du revenu);
- ☑ établir une formation, un agrément et des normes officielles pour les interprètes professionnels;
- ☑ élaborer des stratégies afin de promouvoir le recours aux services des interprètes auprès des fournisseurs de services et de programmes gouvernementaux et communautaires.

L'assistance linguistique en tant qu'outil de reconstruction

Au début de la réinstallation, beaucoup de réfugiés auront une connaissance limitée de la langue de la société d'accueil (la « langue cible »). Ils commenceront à apprendre cette langue en participant à des programmes de formation linguistique (voir le chapitre 2.6) et grâce à leurs interactions quotidiennes dans la société d'accueil, mais il leur faudra quelque temps avant d'acquérir une compétence de base et encore plus de temps avant de maîtriser la langue (voir p. 128). Même s'ils connaissent la langue cible à un niveau permettant un usage pratique, les réfugiés réinstallés peuvent avoir besoin d'aide quand ils communiquent dans des domaines qui exigent une maîtrise plus technique de la langue ou dans des circonstances stressantes pour eux (par exemple les questions juridiques ou de santé).

Certains groupes, comme les réfugiés âgés, peuvent avoir des difficultés d'apprentissage de la langue et auront besoin d'un accès continu aux services d'un interprète.

La fourniture d'une assistance linguistique aide à :

- assurer une communication claire, ce qui est particulièrement important car l'anxiété liée à l'exil et à la réinstallation et les différences culturelles de styles de communication peuvent venir s'ajouter aux problèmes de langue;
- favoriser l'échange, la confiance et un sentiment de sécurité dans les relations entre les réfugiés réinstallés et les autres membres de la société d'accueil, ce qui est particulièrement important pour les réfugiés réinstallés, car les expériences

- traumatiques amènent souvent une perte de confiance (voir le chapitre 1.3);
- faciliter l'accès aux services et aux ressources dont les réfugiés auront besoin pour leur intégration;
 - faire en sorte que les réfugiés réinstallés aient un accès équitable aux ressources de la société d'accueil et que leurs droits soient respectés;
 - favoriser chez les membres de la société d'accueil la compréhension des réfugiés.



Il faut faire preuve de prudence quand on demande à des membres de la famille, à des amis et à du personnel d'interpréter, alors qu'ils ne sont pas formés officiellement en assistance linguistique, en soutien professionnel ou en aide à l'installation, car :

- ils peuvent être exposés à des informations de nature délicate ou traumatisante;
- la communication avec le réfugié peut être altérée si l'on aborde des questions qui les mettent mal à l'aise;
- cela peut exercer des tensions indues sur ces relations et, si des enfants sont en cause, imposer une responsabilité inéquitable;
- ils peuvent ne pas maîtriser suffisamment les deux langues pour interpréter avec exactitude l'information, surtout dans des domaines qui exigent une maîtrise de la langue technique (p. ex. les questions juridiques et de soins de santé);
- la confidentialité est particulièrement importante quand on travaille avec des réfugiés réinstallés, surtout ceux qui viennent de petites communautés très unies.

En outre, au cours de leur réinstallation, les réfugiés devront avoir accès à des documents traduits contenant des renseignements sur les services et sur leurs droits à des prestations ainsi que des formulaires et des questionnaires. Ils peuvent également avoir besoin de faire traduire d'importants documents (p. ex. les dossiers médicaux, les qualifications professionnelles).

Facteurs affectant l'assistance linguistique

Plusieurs facteurs influenceront la planification et la fourniture d'une assistance linguistique dans les sociétés d'accueil, notamment :

- la présence parmi des réfugiés établis et des communautés ethniques de personnes connaissant les langues des réfugiés admis à ce moment-là;
- la disponibilité de personnel pour assurer une assistance linguistique (p. ex. des professionnels bilingues, des intervenants, des interprètes et des traducteurs bilingues);





**FACILITER LES PREMIÈRES COMMUNICATIONS :
L'ASSISTANCE LINGUISTIQUE**

- l'infrastructure existante pour le perfectionnement du personnel, le soutien et l'assurance de la qualité en ce qui concerne les fournisseurs de services d'assistance linguistique; il est notamment important que ces fournisseurs suivent une formation pour faire face aux effets des expériences traumatiques sur le processus de communication;
- toute autre langue parlée dans le pays d'accueil et que le réfugié peut connaître (p. ex. des langues européennes communes);
- les ententes de financement concernant l'assistance linguistique.

**Questions à prendre en compte pour
répondre aux besoins d'assistance
linguistique**

Planifier l'assistance linguistique pour l'accueil et l'aide initiale à l'installation

Les organisations de réinstallation chargées d'accueillir les réfugiés et de fournir l'aide initiale à l'installation devront prévoir l'assistance linguistique, à la fois pour communiquer avec les réfugiés réinstallés et pour faciliter leur accès aux services et aux programmes offerts à la population en général. Dans la plupart des pays, des dispositions sont prises à cet égard dans des ententes de financement ou de service. Par exemple, en Australie, les services de réinstallation ont accès au service d'interprétation centralisé du gouvernement. En Espagne, des interprètes sont fournis par le gouvernement soit directement soit après une entente avec une organisation non gouvernementale locale. Aux États-Unis, les ententes de financement entre le gouvernement et les ONG d'aide à la réinstallation exigent qu'une aide soit fournie dans la langue du réfugié pendant les 90 premiers jours après l'arrivée. Ils embauchent donc des intervenants bilingues en aide à l'installation et, pour les plus petits groupes linguistiques, ils recourent aux services d'interprétation centralisés.

L'assistance linguistique pour l'intégration à long terme

Comme le lien des réfugiés réinstallés avec les organisations d'aide à l'installation est nécessairement limité dans le temps, il faudra des stratégies pour améliorer la prestation d'une assistance linguistique par les fournisseurs des services et des programmes offerts à l'ensemble de la population (p. ex. les programmes gouvernementaux de soutien du revenu ou les services de soins de santé).

Modes de prestation de l'assistance linguistique

Les pays de réinstallation existants répondent aux besoins d'assistance linguistique de trois façons principales :

- ils recrutent des employés bilingues pour les postes d'aide à la réinstallation et pour les principaux postes de

- professionnels des organisations de services au grand public situées dans les régions où il y a une forte population de réfugiés (p. ex. des médecins bilingues, des enseignants bilingues);
- ils bâtissent un effectif d'interprètes et de traducteurs professionnellement formés;
 - ils ont recours à des bénévoles issus en majorité des communautés ethnoculturelles.

Ces différents modes de prestation ne sont pas mutuellement exclusifs, puisque beaucoup de pays les utilisent d'une manière complémentaire. Certaines des questions à examiner pour bâtir une capacité d'assistance linguistique sont exposées au tableau huit de la page suivante.



Faciliter la communication dans les nouveaux pays de réinstallation

Durant leurs premières années, les programmes de réinstallation peuvent éprouver des difficultés à fournir une assistance linguistique, surtout s'ils ont relativement peu de réfugiés ou une capacité limitée de financer la formation et l'emploi d'interprètes. Les nouveaux pays de réinstallation ont cherché à surmonter ces difficultés en s'appliquant à :

- recruter des bénévoles bilingues;
- employer des agents bilingues d'aide à l'installation;
- établir un ordre de priorité pour le recours aux interprètes et aux traducteurs (p. ex. pour le premier rendez-vous ou les rendez-vous plus complexes);
- communiquer dans une troisième langue commune. Par exemple, certains réfugiés irakiens, iraniens et afghans qui se sont récemment installés au Chili parlent couramment le russe, car ils ont fait des études en Russie. L'ONG de réinstallation au Chili a obtenu l'aide d'un professeur de russe à la retraite qui a accepté de faciliter les communications;
- sélectionner des réfugiés qui connaissent une deuxième langue également parlée dans le pays d'accueil, même si ce n'est pas la langue principale du pays. Par exemple, le Chili, dont beaucoup de ressortissants parlent une autre grande langue européenne (p. ex. le français ou l'allemand), a ciblé les réfugiés parlant une de ces langues;
- accorder une importance particulière à l'apprentissage de la langue cible par les réfugiés réinstallés afin de les rendre plus vite indépendants;
- obtenir de l'aide pour la traduction auprès du ministère du gouvernement chargé des affaires étrangères;
- viser l'homogénéité linguistique des premiers cas de réfugiés et à placer dans la même communauté de réinstallation les réfugiés provenant d'un même groupe linguistique;
- faciliter la communication d'idées très simples grâce à des dictionnaires.



ASSISTANCE
LINGUISTIQUE



Tableau huit : Facteurs à considérer dans la planification de l'assistance linguistique

Modalité d'assistance	Possibilités	Limites et précautions
Interprètes professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • la compétence linguistique technique est assurée; • ils sont formés en matière d'éthique, des diverses approches, de leur rôle, etc.; • ils sont assujettis à un code de déontologie (p. ex. en matière de confidentialité); • leur rôle est clairement défini; • leur rôle est particulièrement important pour garantir l'accès aux services et aux programmes destinés à la population en général et qui n'ont pas de professionnels bilingues ni de personnel bilingue chargé des contacts avec le client; • le recours à une « banque » de services ou à une entente contractuelle peut être un moyen très efficace et économique d'assister divers groupes linguistiques dans plusieurs régions géographiques; • les technologies de télécommunications peuvent faciliter l'accès aux ressources. 	<ul style="list-style-type: none"> • la durée de la formation et de la qualification peut retarder la disponibilité des interprètes dans les nouvelles communautés de réfugiés; • si les exigences relatives à la formation et à l'agrément sont trop rigoureuses, elles peuvent dissuader les stagiaires, particulièrement ceux des nouvelles communautés de réfugiés et des communautés ayant peu de scolarité; • relativement exigeant au niveau des ressources; • de l'équipement de télécommunication à mains libres est idéal quand on a recours à des interprètes par téléphone.
Bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • ils permettent une utilisation efficace des ressources; • il y a des avantages associés à la participation de la communauté à l'intégration (voir le chapitre 2.3); 	<ul style="list-style-type: none"> • Comme ils ne sont pas assujettis à un code de déontologie, la confidentialité peut être compromise; • Il faut tenir compte de problèmes généraux liés à l'engagement d'anciens réfugiés dans des rôles de bénévoles (voir le chapitre 2.3);

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Réponse à un besoin urgent en Espagne

En 1999, l'Espagne a accueilli près de 1 500 réfugiés kosovars albanophones dans le cadre du programme d'évacuation humanitaire du HCR. Comme ce pays n'avait pas la capacité de fournir une assistance linguistique à tous les réfugiés évacués, la communauté locale kosovare albanaise a rédigé un dictionnaire pratique albanais-espagnol contenant les principaux termes et concepts à l'intention des réfugiés évacués ainsi que des intervenants espagnols chargés de l'aide à l'installation.

**Modalité
d'assistance****Possibilités****Limites et précautions**

Bénévoles
(suite)

- il y a des possibilités de fournir l'assistance linguistique et le soutien social dans une seule relation.

- La formation et le soutien sont essentiels;
- Le personnel non formé n'est pas nécessairement bilingue. Il faut l'utiliser avec prudence dans les contextes qui exigent une bonne maîtrise de la langue;
- Possibilité de mélanger les rôles d'interprétation et de soutien.

Fournisseurs et
professionnels
bilingues d'aide
à l'intégration

- l'élimination de la communication à trois facilite les échanges;
- l'union de l'aide à l'intégration et de l'assistance linguistique en un seul rôle entraîne des gains d'efficacité dans l'utilisation des ressources.

- Comme ci-dessus;
- Il est difficile de répondre aux besoins de tous les groupes linguistiques en créant des postes de conseil linguistique, notamment si la population de réfugiés est très diversifiée;
- Le recours à des professionnels bilingues pour exercer des tâches d'interprétation pour le compte des réfugiés réinstallés (plutôt que de leur faire exercer leur propre profession de manière bilingue) peut rendre moins efficace l'utilisation des ressources et moins précises les limites professionnelles;
- Les intervenants en aide à l'installation recrutés pour leurs compétences linguistiques peuvent avoir besoin de formation dans d'autres aspects de leur rôle;
- Il se peut que certains réfugiés réinstallés ne veuillent pas consulter un professionnel appartenant à leur communauté.



**ASSISTANCE
LINGUISTIQUE**





Initiatives favorisant l'accès à l'assistance linguistique

Services d'interprétation centralisés ou « banques d'interprètes »

Étant donné que la plupart des pays de réinstallation ont une population de réfugiés admis très diversifiée, il est difficile, même pour des services spécialisés, d'engager des interprètes ou des employés bilingues pour répondre à tous les besoins, d'autant plus qu'il n'est pas toujours possible de prévoir le besoin d'assistance linguistique à un moment donné.

Dans les pays dotés de vastes programmes d'immigration et de protection des réfugiés, ce problème a été résolu en établissant des services centralisés d'interprétation et de traduction (soit par le gouvernement, des organisations bénévoles ou le secteur privé) auxquels les organisations de services aux réfugiés s'adressent pour réserver les services d'interprètes et de traducteurs.

En règle générale, ces services offrent des interprètes qui se déplacent pour assister à des rendez-vous ou qui participent à des conférences téléphoniques à trois. Par exemple, la banque de langues de la province du Manitoba au Canada est dotée de bénévoles ayant une formation en ce domaine; un service de traduction et d'interprétation a été mis sur pied par le gouvernement australien pour offrir des services gratuits d'interprétation afin de faciliter l'accès aux services financés par le gouvernement.

Aux États-Unis, certaines organisations de taille modeste répondent aux besoins d'assistance linguistique en faisant des marchés avec des institutions plus grandes (par exemple des hôpitaux) pour trouver des interprètes à temps partiel.

Dans la plupart des pays, seuls les fournisseurs de services ont accès au nom des réfugiés réinstallés, aux services centralisés d'interprétation, mais dans d'autres pays, les réfugiés réinstallés eux-mêmes peuvent y avoir accès gratuitement.

Dans certains pays, des services spéciaux d'interprétation peuvent aussi être mis sur pied dans des ministères importants du gouvernement.

Promotion du recours à des services d'interprétation et de traduction

L'expérience des pays de réinstallation montre que même avec des services d'interprétation bien établis et relativement accessibles, il faut veiller à ce que les professionnels et le personnel de la communauté plus vaste les utilisent. Il faut peut-être organiser des activités de perfectionnement professionnel et de sensibilisation pour s'assurer que le personnel pertinent :

- est en mesure de repérer les clients qui ont besoin d'un interprète;
- comprend l'importance et les avantages du recours à un interprète pour communiquer, malgré le temps et les coûts supplémentaires que cela requiert;
- connaît les dispositions de réservation;
- comprend les compétences de base qui sont nécessaires dans la communication par l'entremise d'un interprète;
- connaît les exigences législatives relatives à la fourniture d'une assistance linguistique.

Les stratégies qui ont été utilisées par les pays de réinstallation pour promouvoir l'utilisation des interprètes comprennent entre autres :

- la simplification des procédures de réservation tant au niveau de l'organisation elle-même qu'à celui du service d'interprétation;
- la fabrication de cartes à l'intention du réfugié réinstallé qui indiquent leur langue et d'autres détails utiles au service d'interprétation;
- des activités auprès des communautés de réfugiés afin de promouvoir le droit au service d'un interprète (p. ex. des affiches multilingues dans les salles d'attente des services de soins de santé);
- des ententes de financement entre le gouvernement et les organismes de services aux réfugiés obligeant celles-ci à fournir de l'assistance linguistique aux clients qui ne maîtrisent pas la langue cible;
- une législation rendant obligatoire le recours aux interprètes (voir l'encadré p. 118).



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Interprétation par Internet en Finlande et en Norvège

Des centres d'interprétation, en Finlande et en Norvège, ont commencé à utiliser l'interprétation à l'écran pour permettre à tous les participants d'une communication de se voir l'un l'autre. Cette forme de communication exige un ordinateur personnel, une caméra et un microphone. L'image et le son sont transmis par Internet ou par téléphone.	peut être plus efficace que l'interprétation au téléphone, puisqu'elle donne aux participants de la communication l'avantage du contact visuel, donc de la communication non verbale comme la gestuelle et les expressions du visage. Elle peut être particulièrement utile dans les hôpitaux et dans d'autres établissements médicaux. Avec le progrès technologique, l'équipement nécessaire pour ce genre de	communication devient plus accessible et moins coûteux. Il faut toutefois veiller particulièrement au respect de la confidentialité. L'expérience de la Finlande et de la Norvège a montré que même s'il a fallu quelque temps pour que cette nouvelle technologie soit acceptée par les clients et par les fournisseurs de services, elle est maintenant utilisée de plus en plus fréquemment et dans de plus en plus d'endroits.
---	---	--



L'INTÉGRATION À L'ŒUVRE

Promouvoir le droit à l'assistance linguistique

Plusieurs gouvernements ont des lois qui rendent obligatoires les services d'assistance linguistique.	gouvernement fédéral doivent fournir de l'aide aux personnes qui ont une connaissance limitée de l'anglais, c'est-à-dire quiconque ne peut parler, lire, écrire ou comprendre l'anglais à un niveau qui permet une interaction efficace avec le personnel des organismes et des fournisseurs de services de santé et de services sociaux.	urgences des hôpitaux doivent être dotées de services d'interprétation ainsi que la <i>Loi sur l'intégration</i> en Suède et la <i>Loi sur l'asile</i> en Espagne qui obligent les services à fournir de l'assistance linguistique.
L'Office of Civil Rights aux États-Unis a publié des directives stratégiques fondées sur un point de la loi dite <i>Civil Rights Act</i> de 1964 interdisant la discrimination dans les programmes du gouvernement fédéral fondée sur le motif de race, de couleur ou d'origine ethnique. En vertu de ces directives, tous les services subventionnés par le	D'autres exemples comprennent l'État du Massachusetts, aux États-Unis, où toutes les	L'expérience de ces pays montre qu'il s'agit là d'une stratégie hautement efficace, mais qu'il faut que la législation soit complétée par des activités de sensibilisation, de perfectionnement professionnel et de suivi.

Perfectionnement du personnel, assurance de la qualité et soutien professionnel

Dans certains pays, l'interprétation et la traduction sont devenues de plus en plus professionnalisées car on a constaté qu'elles exigent non seulement la maîtrise de la langue proprement dite mais également des compétences concernant la communication, l'éthique et les questions interculturelles.

Ce professionnalisme a été atteint grâce à l'élaboration :

- d'une formation officielle, de titres de compétences et de procédures d'agrément pour les interprètes et les traducteurs. Dans certains pays, on a aussi offert aux interprètes une formation spécialisée dans des domaines particuliers (par exemple la psychiatrie et le droit);
- des normes professionnelles pour les interprètes et les traducteurs;
- des codes d'éthique professionnelle pour les interprètes et les traducteurs.

Comme les autres professionnels qui travaillent de près avec les réfugiés réinstallés (voir le chapitre 3.1), les interprètes ont besoin de soutien de débriefing professionnels.

L'INTÉGRATION À L'ŒUVRE

Comment la Finlande répond à divers besoins d'assistance linguistique

Les réfugiés, les immigrants et les demandeurs d'asile s'installent dans des municipalités partout en Finlande. Un grand nombre de langues différentes sont parlées, dont l'Arabe, le Kurde, le Parsi, le Somalien, le Vietnamien, le Russe, l'Albanais, le Bosniaque, le Serbe, le Croate, l'Estonien, le Français et le Turc. Comme la Finlande a été une société relativement homogène sur le plan linguistique jusqu'au milieu des années 1980, son effectif d'interprètes était alors surtout constitué en fonction du service diplomatique et des besoins commerciaux et de conférences.	répondre aux besoins d'assistance linguistique dans les municipalités éloignées et de faire la meilleure utilisation possible de ressources peu abondantes. Les centres d'interprétation engagent des interprètes communautaires à temps plein, à temps partiel et à la pige selon la demande de connaissances linguistiques particulières. Le service peut ainsi répondre à des besoins diversifiés à relativement peu de frais. Beaucoup d'interprètes communautaires sont eux-mêmes d'anciens réfugiés. Pendant la période initiale d'intégration et par la suite au besoin, les municipalités et les services de santé, d'aide sociale et d'autres services liés à l'installation des réfugiés peuvent faire appel aux centres d'interprétation au nom de clients réfugiés. Les centres d'interprétation régionaux sont chargés de recruter de nouveaux interprètes et de tenir à jour les compétences professionnelles de leur personnel. En outre, les centres offrent à leurs clients de la formation sur la communication interculturelle, les procédures de réservation d'un interprète et la communication par l'entremise d'un interprète.	En 1996, le Conseil National de l'Éducation finlandais a créé le diplôme de qualification accrue d'interprète communautaire pour favoriser un niveau de compétences satisfaisant et uniforme des interprètes communautaires. Ce certificat comporte un examen dans lequel le candidat doit faire preuve qu'il possède un niveau prescrit de compétences (plutôt que de satisfaire à des exigences d'études officielles, de formation ou d'expérience professionnelle). Ainsi, les personnes qui ont acquis leurs compétences dans la vie pratique ou par l'expérience peuvent chercher à les faire reconnaître. La formation des interprètes communautaires demeure toutefois un défi pour la Finlande. Plusieurs organismes (universités, centres de formation professionnelle pour les adultes, fournisseurs de services d'éducation aux adultes et centres d'interprétation) ont commencé à proposer des cours, mais ils sont relativement brefs et pour l'instant n'ont pas encore de programme uniforme, faute d'enseignants suffisamment qualifiés et de matériel didactique pour leur élaboration.
Cependant, ses programmes de réinstallation et de migration s'étant élargis, la Finlande a reconnu la nécessité d'investir dans la création de services d'interprétation communautaires, et depuis le début des années 1990, huit centres d'interprétation régionaux ont été créés. Ils sont actuellement financés par le ministère du Travail de la Finlande.		
Ces services fournissent aux réfugiés réinstallés des services gratuits de traduction, et d'interprétation sur place et à distance (par téléphone ou par Internet). Ces technologies permettent de		

ASSISTANCE
LINGUISTIQUE



FAVORISER L'ACCÈS À L'ASSISTANCE LINGUISTIQUE

GLOBALEMENT, UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- prendre des mesures pour faire en sorte que les programmes et les services qui reçoivent du financement du gouvernement fournissent une assistance linguistique appropriée;
- prendre des mesures pour faire en sorte que les services d'accueil et d'aide initiale à l'installation offrent une assistance linguistique appropriée;
- soutenir la mise en place de services d'interprétation et de traduction centralisés;
- avoir des stratégies permanentes pour planifier et bâtir un effectif d'interprètes adaptés aux besoins changeants et aux profils d'admission des réfugiés;
- avoir des systèmes de sélection et de formation des fournisseurs bénévoles d'assistance linguistique;
- soutenir l'élaboration d'une formation appropriée, de l'agrément et des normes pour les interprètes professionnels;
- fournir du financement et du soutien technique pour les programmes de perfectionnement professionnel destinés aux intervenants bilingues en aide à la réinstallation qui n'ont pas les qualifications requises en services à la personne;
- avoir des dispositions pour la traduction de documents clés d'intégration sans frais ou à un coût minime pour les réfugiés réinstallés (p. ex. les qualifications professionnelles antérieures, les dossiers médicaux).

LES PROGRAMMES ET SERVICES PRÉCIS DEVRAIENT :

- être dotés d'un plan officiel écrit concernant l'assistance linguistique;
- informer les réfugiés réinstallés de leurs droits en rapport avec l'assistance linguistique;
- fournir une assistance linguistique dans les meilleurs délais;
- faire traduire les principaux renseignements, formulaires et autres documents dans les langues pertinentes de la communauté;
- avoir des protocoles pour veiller à la bonne gestion des appels entrants venant de personnes qui ne connaissent pas bien la langue cible;
- donner de la formation au personnel sur la réservation et l'utilisation des interprètes et sur l'importance de la communication par leur entremise;
- avoir des outils de télécommunication à mains libres pour promouvoir l'utilisation des interprètes par téléphone;
- avoir un moyen de repérer et d'enregistrer les réfugiés réinstallés qui ont besoin d'un interprète ainsi que la langue qu'ils parlent afin de leur offrir un soutien permanent;
- lorsque c'est possible, recruter des employés bilingues dans les postes professionnels clés et les postes de contact avec les clients;
- éviter de recourir à du personnel non qualifié pour interpréter;
- désigner un employé chevronné pour coordonner et surveiller le programme d'assistance linguistique de l'organisme.

Adapté de E. Mercer : *Connections: An Information Service of the Immigration & Refugee Services of America's Alliance for Multicultural Mental Health*, volume 2 n° 1, 2001.