

Comment collaborez avec un interprète en milieu social ?

Petit guide à l'usage des utilisateurs du SeTIS Bxl

Si vous n'avez jamais fait appel au SeTIS Bxl et donc aux services d'un interprète en milieu social, nous vous conseillons de prendre connaissance de ce mini-guide destiné à nos utilisateurs. Il vous aidera à maîtriser les principes de base d'une collaboration efficace et sans anicroche.

Qu'est-ce qu'un interprète en milieu social ?

L'interprète en milieu social est généralement issu d'un pays étranger. Il maîtrise le français, sa langue maternelle, éventuellement d'autres langues et est apte à effectuer une traduction professionnelle. En outre, il dispose d'une connaissance du milieu culturel des bénéficiaires et des procédures relatives à leur problématique d'intégration, ainsi que des difficultés qu'ils rencontrent. Il bénéficie de formations continues et de supervisions régulières assurées par le SeTIS Bxl.

Le SeTIS Bxl favorise la reconnaissance et l'insertion ou la réinsertion des interprètes dans le monde du travail. De ce fait, tous les interprètes jouissent d'une rétribution et d'un statut légal.

Comment optimiser la collaboration entre l'interprète, l'utilisateur et le bénéficiaire ?

- Il est essentiel que l'utilisateur et l'interprète en milieu social établissent une relation professionnelle pour que la communication soit optimale. Pour ce faire, **les mandats** doivent être **clairement définis** dans la relation triangulaire **utilisateur-interprète-bénéficiaire**.

- L'interprète en milieu social est un intervenant de **seconde ligne**. Sa fonction consiste à être facilitateur de la relation utilisateur-bénéficiaire. Il n'assure **aucune aide directe** aux bénéficiaires. L'interprète a pour mission de traduire les propos des uns et des autres et de faciliter la compréhension des messages grâce à **une communication claire**.

- L'interprète en milieu social remplit une fonction de **relais culturel**. La connaissance des contextes culturels permet une bonne compréhension du message de part et d'autre. L'interprète peut fournir aux deux interlocuteurs des **informations culturelles** ou relatives au contexte dans lequel le message est émis. Cette information sur le contexte culturel permet à l'utilisateur de disposer d'éléments supplémentaires pour comprendre la personne étrangère, mais aussi pour adapter son message afin que celui-ci soit reçu par elle.

- L'interprète en milieu social reste **anonyme**. Il ne donne ni ses coordonnées privées, ni son nom de famille. Toute prise de rendez-vous passe directement par le SeTIS Bxl.

- L'interprète en milieu social est tenu au **secret professionnel**. Les propos échangés durant l'entretien sont confidentiels.

- **La transparence** est garante d'une bonne communication. L'interprète en milieu social va s'efforcer de traduire **tous les propos échangés durant la prestation**, même si la traduction nécessite des détours et des explications complémentaires.

- Si le bénéficiaire ne comprend pas le message ou risque de mal interpréter les propos de l'utilisateur, l'interprète en milieu social en fera part à l'utilisateur afin que tous les éléments facilitant la compréhension de la situation soient connus. L'interprète en milieu social fera part de sa démarche

au bénéficiaire. En effet, il n'effectuera aucune censure, ni dans le message de l'utilisateur, ni dans celui du bénéficiaire.

Quels sont les règles de bon fonctionnement d'une prestation par déplacement ?

- Le SeTIS Bxl se réserve le droit de refuser d'intervenir pour les utilisateurs qui ne relèveraient pas du secteur non marchand, qui refuseraient une participation financière ou qui ne respecteraient pas le Code de déontologie des interprètes en milieu social ni le code éthique minimal du respect de la personne.

- Aucune intervention ne se fait à usage privé. Toute demande émane d'un service.

- Aucune intervention ne se fait au domicile de l'interprète.

- Si, à la demande de l'utilisateur, l'interprète en milieu social effectue une visite au domicile du bénéficiaire, il attend devant le lieu de rendez-vous jusqu'à ce que l'utilisateur le rejoigne. La présence de l'utilisateur est obligatoire.

Que faire avant, pendant et après la prestation par déplacement ?

- En aucun cas, l'utilisateur ne charge l'interprète en milieu social de « missions » autres que celle de l'interprétariat définie dans le code de déontologie des interprètes en milieu social.

- Toutes les interventions doivent avoir lieu en la présence de l'utilisateur et du bénéficiaire.

Avant la prestation

- L'utilisateur explique à l'interprète les objectifs de l'entretien. L'utilisateur précise **le type d'interprétation souhaitée** : mot à mot, synthèse...

Pendant la prestation

- L'utilisateur présente l'interprète en milieu social à son interlocuteur étranger. Il se charge également de lui faire part de **la confidentialité de l'entretien**.

- L'utilisateur, dans la mesure du possible, choisit une disposition spatiale qui permette à chacun de garder le contact avec ses interlocuteurs. La disposition en **triangle** semble la plus appropriée, l'utilisateur se trouvant alors en face de son interlocuteur étranger. Il veille à s'adresser à lui, dans la parole et le regard.

- L'utilisateur doit garder **le contrôle de l'entretien** et vérifier avec l'interprète le niveau de compréhension du bénéficiaire.

- L'utilisateur s'efforce d'employer **des phrases courtes et simples** pour faciliter le déroulement de la traduction.

- L'utilisateur ne demande pas de **traduction écrite** à l'interprète, sauf si celle-ci a un **lien direct** avec l'entretien. Dans ce cas, la traduction écrite se fera au cours de la prestation.

- L'utilisateur **évite** au maximum l'emploi d'un **jargon professionnel**. Si certains termes techniques, juridiques, etc. doivent être employés, il les explique.

Après la prestation

- Si l'entretien a porté sur un sujet sensible ou douloureux, l'utilisateur sera attentif à l'**effet produit sur l'interprète**. Il lui proposera éventuellement d'en parler s'il le désire.
- Le SeTIS Bxl reste l'interlocuteur privilégié dans la gestion des conflits entre utilisateurs et interprètes qui pourraient survenir lors des prestations.
- Après la prestation, il est demandé à l'utilisateur de remplir lisiblement et complètement le **bon de prestation** que l'interprète en milieu social lui remet, en indiquant clairement les noms et adresses de l'utilisateur et de la facturation, ainsi que la date et le lieu de la prestation. Tout paiement s'effectue dans un délai de trente jours après réception de la facture émise par le SeTIS Bxl.

Quels sont les règles de bon fonctionnement d'une prestation par téléphone ?

- Le principe : l'utilisateur contacte le SeTIS Bxl par téléphone qui le met en contact téléphonique direct avec un interprète en milieu social.
- Pour préparer l'entretien, il est préférable que l'utilisateur **note** les principaux points et les questions qu'il souhaite aborder avec l'interprète en milieu social.
- Un **environnement adéquat** (absence de bruit, disposition adaptée autour du téléphone) favorise la qualité de l'interprétation par téléphone.
- Pendant l'intervention téléphonique, l'utilisateur utilisera un **langage simple**. Il procédera par **séquences courtes** pour sauvegarder la précision des messages.
- L'utilisateur n'hésitera pas à user de **la reformulation** pour être certain de la bonne compréhension de chacun.
- La décision de terminer l'entretien appartient à l'utilisateur.