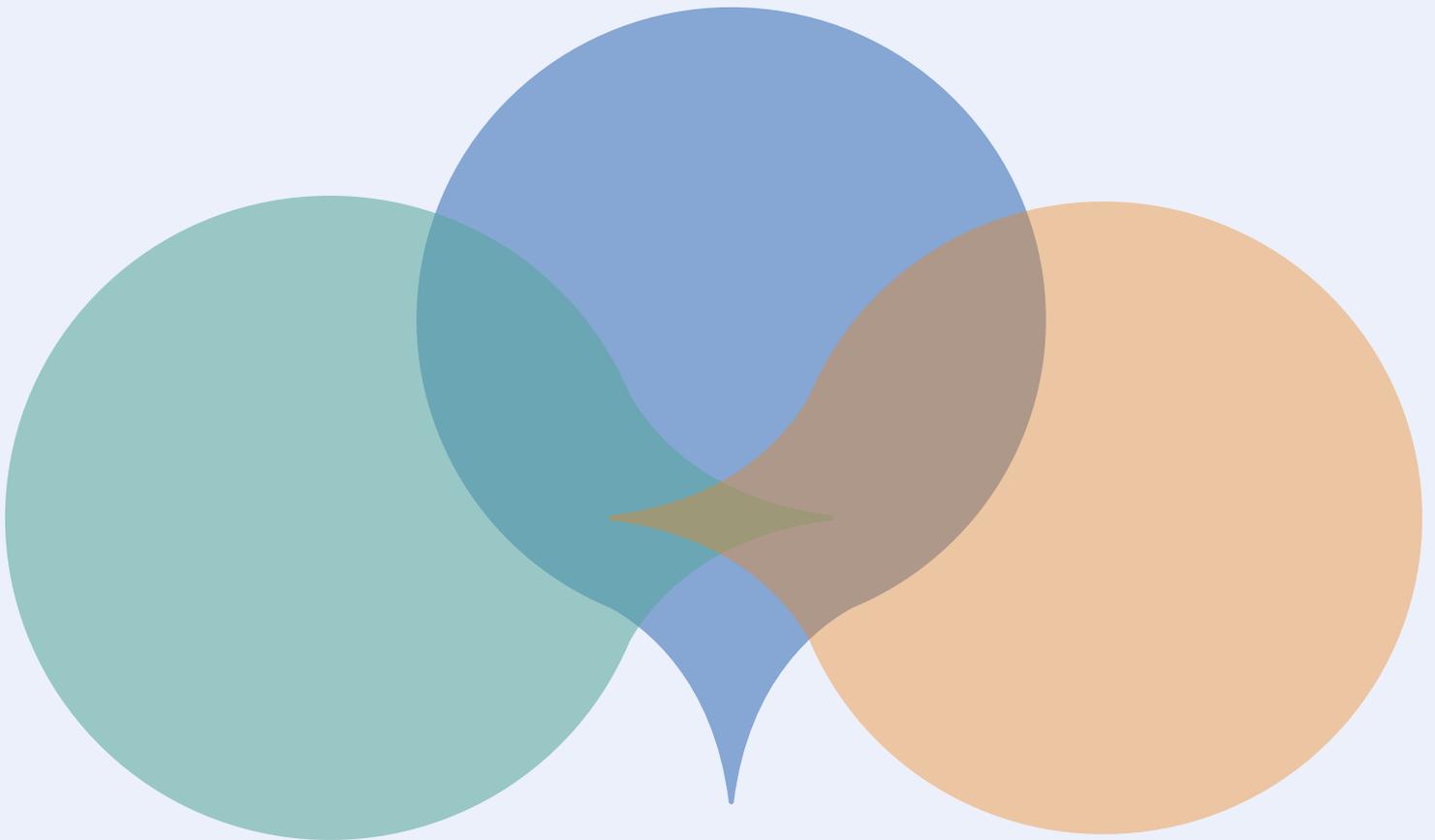


SeTIS Bxl

Un lien pour se comprendre

Comment travailler avec un interprète en milieu social?





L'interprète en milieu social: Intervenant de deuxième ligne

L'interprète en milieu social est un intervenant de deuxième ligne, professionnel, formé et supervisé dont l'activité vise à:

Permettre à l'intervenant de première ligne de conduire au mieux son entretien avec la personne qui ne parle pas ou pas assez le français, en restituant, de manière fidèle et intégrale, les propos échangés.

Permettre au bénéficiaire de prendre ses décisions en toute connaissance de cause.

Comme son nom l'indique, l'interprète en milieu social exerce uniquement dans les secteurs à finalité sociale et publique. Plus concrètement, le SeTIS Bruxelles met ses services à disposition des travailleurs des services publics et associatifs.

Les interprètes du SeTIS Bruxelles sont des professionnels, formés et encadrés. La majorité des interprètes sont des salariés, en CDI ou en contrat d'insertion. Quelques-uns sont également des demandeurs d'emploi collaborant selon une convention ALE.



L'utilisateur : Intervenant de première ligne

L'utilisateur est l'intervenant de première ligne qui reçoit le bénéficiaire et l'interprète en milieu social.

L'intervenant de première ligne est un professionnel qui s'engage directement dans la prestation. C'est aussi lui qui encadre et mène l'entretien durant la prestation.

L'utilisateur apporte son savoir et savoir-faire afin de répondre à la demande du bénéficiaire.

Dans une approche collaborative, il mène à bien son entretien avec le bénéficiaire et l'interprète en milieu social.

Le bénéficiaire

Il s'agit d'une personne d'origine étrangère ne maîtrisant pas le français.

Grâce à l'intervention de l'interprète en milieu social, le bénéficiaire peut s'exprimer dans sa langue maternelle et se faire comprendre des services de première ligne. Par conséquent, il peut faire valoir ses droits en Belgique.



Comment travaille l'interprète en milieu social ?

L'interprète se rend sur le lieu de la prestation. Il preste uniquement en présence de l'utilisateur et du bénéficiaire.

Il reçoit exclusivement ses ordres de missions de la part du SeTIS Bruxelles, dont il dépend en tant qu'employé, et s'engage à respecter son code déontologie à tout moment.

L'interprète garantit la confidentialité, le respect du secret professionnel, l'objectivité, l'impartialité et fixe les limites de l'intervention.

L'interprète est présent pour le temps de prestation indiqué lors de la demande. Il revient à l'intervenant de première ligne de le libérer s'il estime qu'il n'a plus besoin de ses services durant ce temps réservé.



Accueil & Accompagnement

1. A l'engagement: Un accompagnement des nouveaux interprètes est prévu avec un référent désigné pour chacun.
2. Observation auprès des différents services utilisateurs. avec l'objectif de comprendre le contexte d'intervention et de prendre connaissance de la collaboration entre les différentes parties.
3. Mise en place d'une équipe de 5 coordinateurs encadrant les interprètes: l'objectif est d'améliorer la qualité et des conditions de travail des interprètes ainsi que des travailleurs de terrain.
4. Approche d'écoute active, pédagogique et bienveillante au sein du SeTIS Bruxelles (Culture du Feedback).
5. Parcours de formation initiale et continue systématique.



Introduction à l'interprétation et à la médiation en contexte migratoire, en milieu social & médical



Formation de 116h (87h de tronc commun + 29h de modules thématiques)



Organisé par la Faculté d'Interprétation et de Traduction de l'UMons



Public: SeTIS Bruxelles, SeTIS Wallon, Univerbal (Mdp), Médiateurs interculturels (SPF Santé).



Panel d'intervenants variés: UMons, SPF Santé, CIRé, CPAS, Actiris, CBAI, experts divers.



Formation sanctionnée par un examen de clôture dans la langue de travail avec un jury

UMONS
Université de Mons





Formation Continue

Des groupes de parole (supervision).

Une formation en techniques d'interprétation adaptées au secteur social et perfectionnement du français.

Intervisions: Groupe de parole impliquant des intervenants de secteurs différents.

Des modules thématiques relatifs aux secteurs de travail des interprètes.



Le rôle et la déontologie de l'interprète

1. Devoir de discrétion, respect du secret professionnel.
2. Restitution des messages aussi intégrale et fidèle que possible.
3. Multiparzialità: l'interprète garde la même distance professionnelle par rapport à chaque interlocuteur.
4. Respect du rôle de chacun, de la place de tiers (triangulation) et non-ingérence. Le principe de transparence est appliqué durant les prestations.
5. Limitation et refus d'intervention en cas de mauvaise conditions de travail ou non-respect de la personne.
6. Relai culturel: la possibilité de résoudre des incompréhensions qui dépassent le cadre strictement linguistique.



La place de l'interprète

- Laissez le soin à l'interprète de se présenter par lui/même.
- S'adresser au bénéficiaire directement: discours direct et regard porté vers lui/elle.
- Eviter de laisser l'interprète seul.e avec le bénéficiaire, ne pas demander à l'interprète d'aller chercher le bénéficiaire.

Bonnes pratiques

- Bien articuler ses propos, avec des phrases courtes.
- Faire des pauses régulièrement pour que l'interprète puisse transmettre l'intégralité du message.
- Eviter le jargon technique et les abréviations, ou les expliciter dans l'énoncé.

Clôturer l'entretien

- S'assurer avec l'interprète que le bénéficiaire a bien compris.
- Laisser partir le bénéficiaire en premier.
- Remplir adéquatement le bon de prestation (code utilisateur, nom, prénom de l'interprète et de l'utilisateur, date, heure de début et de fin).



Apports Linguistiques

Faire appel à un interprète favorise l'analyse de la situation, réduit les frustrations de part et d'autre et permet une prise en charge plus efficace et adaptée.

En effet, les systèmes utilisés pour communiquer sans interprète relèvent souvent de la débrouille (personnes connaissant la langue mais n'ayant pas la formation et le cadre requis, mimes, pictogrammes, traducteurs automatiques, etc.).

Bien que ces pratiques permettent de transmettre les éléments factuels les plus importants, elles restent souvent insuffisantes pour établir une relation de qualité qui favorise la prise en charge.

Selon le contexte, le langage utilisé peut être spécifique et relatif à la profession de l'intervenant de première ligne, ce qui rend l'échange de messages parfois complexe même dans les cas où le bénéficiaire parle relativement bien la langue de l'intervenant.

De plus, les contenus abordés dans les entretiens sont souvent sensibles, personnels, voire décisifs et l'état mental des personnes peut en altérer l'expression.

Le recours à un interprète professionnel est dès lors fortement recommandé, car il rehausse la qualité de l'interaction et permet une optimisation du temps d'échange.



Apports symboliques

Sur le plan symbolique, faire appel à un interprète peut illustrer l'importance donnée à un accueil respectueux du bénéficiaire, dans une démarche inclusive.

Cette pratique indique que l'intervenant de première ligne tient compte du point de vue d'autrui et n'a pas l'intention d'imposer ses propres valeurs ou sa manière de voir les choses.

Faire appel à un interprète pour accompagner un bénéficiaire qui ne partage pas la langue de l'intervenant de première ligne et lui offrir la possibilité de s'exprimer dans sa langue maternelle ou une langue maîtrisée est déterminant dans le parcours d'intégration au sein de la société d'accueil.



Apports collaboratifs

Le travail avec l'interprète est une nécessité, mais également une réelle richesse. Il apporte une dimension supplémentaire au travail des intervenants de première ligne.

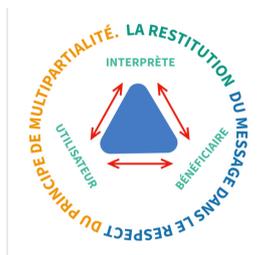
Des qualités d'engagement sont sollicitées de la part de l'intervenant de première ligne et de l'interprète, appelés à pouvoir collaborer dans l'intérêt commun du bénéficiaire.

L'interprète et l'intervenant travaillent ensemble à l'élaboration d'un cadre d'une approche bienveillante.

Il s'agit de tenir ensemble un lieu d'échange et de se mettre dans une disposition d'écoute qui permet à la personne de parler en confiance.

L'objectif est d'établir une relation de collaboration en vue d'oeuvrer à un but commun: Apporter des réponses aux besoins du bénéficiaire.

L'interprète joue ainsi un rôle d'intervenant de deuxième ligne fluidifiant la communication pour des intervenants primaires (utilisateur et bénéficiaire).



La relation de confiance

Afin de mener à bien les entretiens interprétés, la prise en compte des spécificités du métier d'interprète en milieu social est primordiale.

L'interprète travaille avec l'Utilisateur et le Bénéficiaire: il/elle ne travaille ni pour ni contre l'une des parties. Il s'agit d'une relation triangulaire qui préserve le principe de multipartialité.

Les différentes parties veillent à formuler des messages aussi clairs et concis que possible afin de favoriser la bonne restitution.

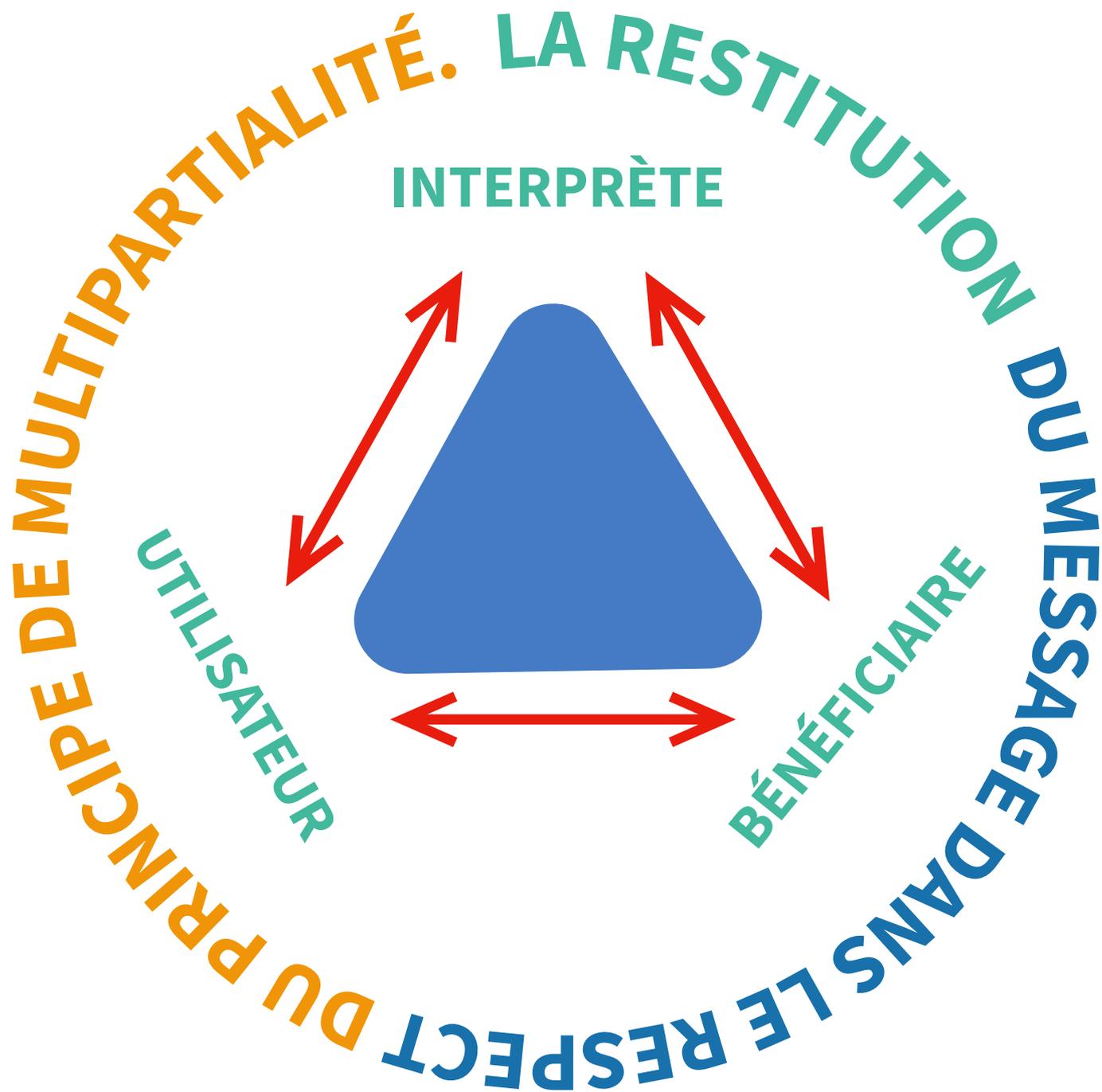
L'interprète en milieu social remplit également une fonction de relais culturel. La connaissance des contextes culturels permet une bonne compréhension du message de part et d'autre.

Selon les besoins, l'interprète peut fournir aux deux interlocuteurs des informations culturelles ou relatives au contexte dans lequel le message est émis.

L'interprète en milieu social reste anonyme. Il ne donne ni ses coordonnées privées, ni son nom de famille.



Positionnement Triangulaire





Suivi de la collaboration

Mise en place de procédures de suivi de terrain:

1. Monitoring des prestations - Objectif relever les indicateurs qui nécessitent un ajustement pour optimiser le recours aux interprètes.
2. Evaluations des prestations ponctuelles et globales.
3. Rencontres avec les équipes (par fonction, par antenne, par zone,...).
4. Tout autre dispositif utile ou outil au bon développement de la collaboration.
5. Changement de mode opératoire avec le nouveau système d'enregistrement et suivi des demandes (INTERPRETO).



Signalement & Feedback

Le département Relations Extérieures et Qualité du SeTIS Bruxelles est votre interlocuteur dans la gestion des difficultés survenant entre utilisateurs de prestation et interprètes en milieu social, et ce, dans toute situation qui le nécessite.

Le suivi est assuré en interne par les coordinateurs d'équipes des interprètes afin de faciliter l'échange et rassembler les informations nécessaires pour répondre adéquatement à la question ou remarque qui a été adressée.

Pour émettre un feedback concernant une prestation, merci de nous adresser un mail reprenant les informations factuelles qui permettent d'identifier toutes les personnes pertinentes et le déroulé des événements de la manière la plus complète possible.

Nous répondons à toutes les requêtes.

Adresse électronique : feedback@setisbxl.be

Site Internet: www.setisbxl.be/feedback

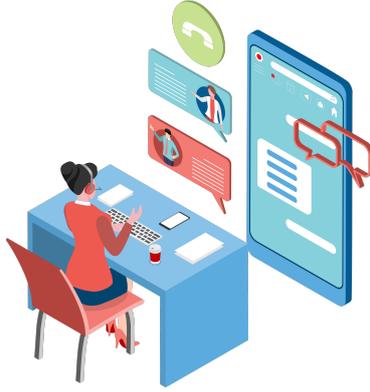


Reconnaissance du métier d'Interprète en milieu social

Novembre 2021 : Dépôt du dossier de demande de création d'un parcours de validation des compétences au SFMQ (Service Francophone de validation des compétences) par les opérateurs francophones (SeTIS Bruxelles, Bruxelles Accueil, SeTIS Wallon, Monde des Possible) et la Cellule Médiation Interculturelle du SPF Santé Public.

Janvier 2025 : Validation du profil-métier par la Chambre des Métiers du SFMQ

Horizon 2025 : Mise en oeuvre du parcours de validation des compétences en Fédération Wallonie - Bruxelles



Pour contacter le Département Relations Extérieures et Qualité:

Du lundi au vendredi, de 9h à 17h

Nicolas Bruwier, Responsable des relations extérieures et de
la qualité

02 609 51 83

Souad Benkedouri, Chargée des relations extérieures

02 609 51 91 / 0488 96 62 93

Par mail: relations.exterieures@setisbxl.be



Un lien pour se comprendre

Pour plus d'informations scannez-ici:



Ou visitez notre site: www.setisbxl.be



BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



actiris.brussels 
au coeur de l'emploi



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



Cofinancé par
l'Union européenne