



Profil métier | formation

INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL

SOCIAAL TOLK • NL

GEMEINDEDOLMETSCHER/ GEMEINDEDOLMETSCHERIN • DE

PUBLIC SERVICE INTERPRETER • EN

Grappe de métiers

**Interprétation en milieu social et médiation-
interprétation interculturelle**

INTERP.INTERCUL-interprète-V01-2025

SERVICE FRANCOPHONE DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS

secretariat.sfmq@cfwb.be

www.sfmq.be



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

APPROBATION PAR LES PARTIES À L'ACCORD

Gouvernement de la Région wallonne le **xx/xx/xx**

Gouvernement de la Communauté française le **xx/xx/xx**

Collège de la Commission communautaire française le **xx/xx/xx**

DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE

En application de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, au-delà du | |, date de fin du délai fixée par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2°, les opérateurs pourront utiliser les intitulés de métiers retenus dans les profils SFMQ uniquement pour les options, formations ou certifications ayant fait l'objet d'un avis de conformité.

Pour les versions autres que la V1 cette phrase en plus

Les opérateurs ayant un avis de conformité sur la version précédente de ce profil doivent, dans le respect de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, obtenir un avis de conformité sur la présente version avant le (date de fin du délai fixé par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2° de l'Accord de coopération SFMQ).

PRÉAMBULE

Les métiers décrits par le SFMQ sont accessibles aux hommes et aux femmes selon les directives légales en la matière. Afin d'en faciliter la lecture, l'appellation métier ainsi que ses synonymes sont écrits au masculin à titre épïcène dans l'ensemble de ce document.

Le présent profil a été rédigé sur base :

- de l'Accord de coopération entre les parties à l'accord instituant le SFMQ de 2015 ;
- du guide « méthodologie et procédures » approuvé par les parties à l'accord le 03/04/2019.

Le Profil Métier (PM) présente :

- la « grappe de métiers » à laquelle le métier ciblé est accroché ;
- le référentiel métier ;
- le référentiel des compétences professionnelles.

Ces trois parties du Profil Métier précisent notamment la famille professionnelle du métier, les liens ou la hiérarchie entre les métiers de la grappe, la finalité professionnelle du métier ciblé, son contexte de travail et les législations ou normes professionnelles applicables.

Le référentiel des compétences professionnelles décrit les activités-clés du métier et liste les compétences professionnelles attendues du travailleur.

Le Profil de Formation (PF) présente :

- les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes et les savoirs ;
- le profil d'évaluation pour chaque UAA ;
- le profil d'équipement.

Les Acquis d'Apprentissage évaluables listés dans les Unités permettent d'inférer, après évaluation, l'acquisition des compétences professionnelles.

Le profil d'évaluation est un cadre commun à tous les opérateurs d'enseignement-formation-validation pour la construction de leurs épreuves certificatives.

Le profil d'équipement informe les opérateurs d'enseignement-formation-validation sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle.

Table des matières

Interprète en milieu social

Approbation par les parties à l'accord.....	2
Délai de mise en œuvre	2
Préambule	3
Profil métier	7
Grappe de métiers	8
PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE	8
Mobilité professionnelle	10
Référentiel métier	11
Missions, productions ou services attendus	11
Code ROME V3	11
Appellations synonymes	11
Traductions.....	11
Contexte de travail	11
Conditions d'exercice du métier	12
Aspect collectif et relationnel du travail.....	13
Autonomie et responsabilité	13
Conditions d'accès et législations applicables	13
Conditions d'accès	13
Législations	13
Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques	13
Atouts pour l'accès à l'emploi	13
Référentiel de compétences professionnelles	14
Activités clés (AC)	14
<i>Préparer une prestation d'interprétation</i>	<i>14</i>
<i>Interpréter un dialogue.....</i>	<i>16</i>
<i>Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation</i>	<i>20</i>
<i>Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail...</i>	<i>21</i>
Compétences professionnelles (CP).....	23
Articulation entre AC et CP	24
Glossaire technique	25



.....	28
INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL.....	28
Profil formation	28
Introduction	29
SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL.....	29
ORGANISATION DES UAA.....	29
Autres informations	29
Articulation entre CP et UAA	31
Structuration des UAA	32
<i>Développer et appliquer une approche interculturelle</i>	<i>32</i>
CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION	35
<i>Développer et appliquer une approche déontologique.....</i>	<i>36</i>
CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION	39
<i>Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire technique.....</i>	<i>40</i>
CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION	43
<i>Gérer la charge émotionnelle qui découle de l' interaction et apprendre à s'en protéger.....</i>	<i>44</i>
CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION	46
<i>Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue</i>	<i>47</i>
CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION	53
<i>Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration.....</i>	<i>54</i>
CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION	58
Profil d'équipement.....	59

INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL

PROFIL MÉTIER

Grappe de métiers Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle

Référentiel métier

Référentiel de compétences professionnelles

Glossaire

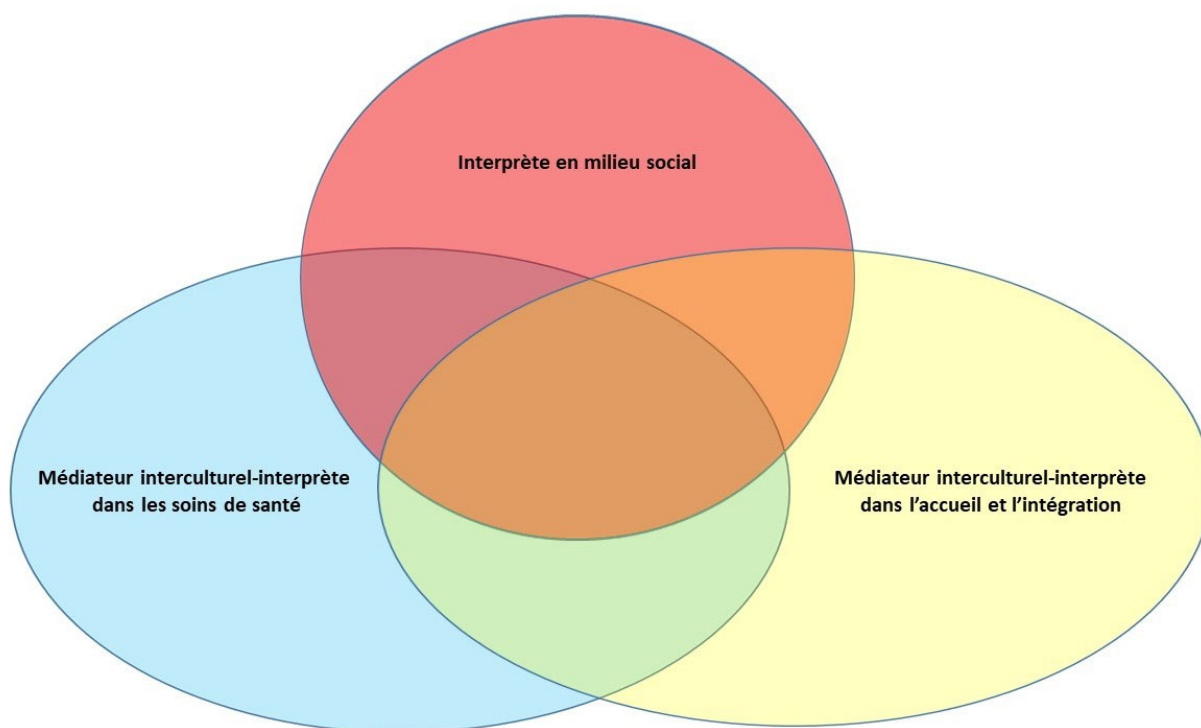
GRAPPE DE MÉTIERS

Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle

PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE

La grappe de métiers¹ « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle » comprend les trois métiers dont les intitulés sont les suivants :

1. Interprète en milieu social
2. Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé
3. Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration



¹ La schématisation permet de visualiser l'articulation entre les métiers de la grappe « interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle ». La taille des surfaces associée aux métiers de même que leurs intersections ne sont pas nécessairement proportionnées aux activités.

Le tableau synoptique suivant reprend les principales actions professionnelles similaires ou spécifiques aux trois profils-métiers de la grappe « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle »

	Interprète en milieu social	Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé	Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration
Gérer son temps de travail	X	X	X
Participer à sa formation professionnelle et au bien être dans son travail	X	X	X
Préparer une prestation d'interprétation ou d'interprétation-médiation (tenue vestimentaire adéquate, remémoration et/ou recherche d'information, matériel, briefing, positionnement en triangle, vérification des conditions de travail, vérification de la langue de travail...)	X	X	X
Effectuer des prestations d'interprétation en présentiel	X	X	X
Effectuer des prestations d'interprétation par visio-conférence	X	X	X
Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation ou d'interprétation-médiation (debriefing, encodage...)	X	X	X
Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à l'interprétation de dialogue	X	X	X
Interpréter un dialogue dans le contexte des soins de santé	X	X	X
Évaluer le temps de ses déplacements pour se rendre à une prestation	X		X
Assurer le suivi d'une prestation de médiation (encodage...)		X	X
Effectuer des prestations en la présence exclusive d'un ou plusieurs bénéficiaires et d'un ou plusieurs utilisateurs		X	X
Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à la médiation interculturelle		X	X
Participer à la prévention de conflits entre bénéficiaires et utilisateurs		X	X
Effectuer des prestations de médiation en présentiel		X	X
Effectuer des prestations d'interprétation-médiation par visio-conférence		X	X
Effectuer des prestations d'interprétation-médiation en présentiel		X	X
Effectuer des prestations de médiation par visioconférence		X	X
Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à la médiation interculturelle et à l'interprétation de dialogue		X	X
Préparer une prestation de médiation en tenant compte des spécificités propres au contexte de l'accueil et de l'intégration			X
Aider le bénéficiaire à mieux comprendre et à s'orienter dans le système d'accueil et d'intégration			X
Participer à l'organisation de séances d'information à l'intention des bénéficiaires			X
Participer à l'organisation d'activités au sein et/ou en dehors des services d'accueil et d'intégration			X
Participer à la prévention de conflits entre bénéficiaires résidents dans un même centre d'accueil			X
Participer à la gestion de conflits entre bénéficiaires et utilisateurs ou entre bénéficiaires résidents dans un même centre d'accueil			X
Interpréter un dialogue dans le contexte de l'accueil et de l'intégration	X		X
Effectuer des prestations d'interprétation par téléphone	X		X
Interpréter un dialogue dans plusieurs secteurs relevant d'un milieu social en tenant compte des spécificités de chaque contexte	X		
Préparer une prestation de médiation en tenant compte des spécificités propres au contexte des soins de santé		X	
Aider le bénéficiaire à mieux comprendre et à s'orienter dans le système de soins de santé		X	
Effectuer des prestations d'interprétation-médiation par téléphone			X
Effectuer des prestations de médiation par téléphone			X

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Les métiers définis dans cette grappe constituent une voie d'insertion socio-professionnelle pour des personnes qui ont souvent, elles-mêmes, suivi un processus d'immigration ou d'intégration.

Les différentes situations de mobilité professionnelles présentées ci-dessous impliquent souvent la maîtrise de compétences professionnelles spécifiques et de répondre aux exigences de formations initiales ou en cours de carrière. À ceci s'ajoute l'expérience professionnelle accumulée dans un contexte d'intervention déterminé.

- L'interprète en milieu social peut devenir médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé ;
- L'interprète en milieu social peut devenir médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration ;
- Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration peut devenir interprète en milieu social ;
- Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé peut devenir interprète en milieu social ;
- Le médiateur-interprète dans l'accueil et l'intégration peut devenir médiateur-interprète dans les soins de santé ;
- Le médiateur-interprète dans les soins de santé peut devenir médiateur-interprète dans l'accueil et l'intégration.

RÉFÉRENTIEL MÉTIER

MISSIONS, PRODUCTIONS OU SERVICES ATTENDUS

L'interprète en milieu social (IMS) interprète les informations transmises lors d'un dialogue entre un ou plusieurs utilisateurs, acteurs relevant d'un milieu social², et un ou plusieurs bénéficiaires, personnes allophones.

Il facilite la communication entre les utilisateurs et les bénéficiaires, afin de favoriser l'accessibilité des bénéficiaires aux services publics et associatifs.

CODE ROME V3

Code ROME V3 : **E1108 Traduction, interprétariat**

Domaine professionnel : **E11 Édition et communication**

Famille de métiers : **E Communication, media et multimédia**

APPELLATIONS SYNONYMES

Interprète social	Interprète communautaire
Interprète de dialogue	Interprète de services publics
Interprète de liaison	Interprète en contexte migratoire et médical
Interprète de contact	Interprète interculturel
Interprète en milieu médico-social	Interprète culturel
Interprète en dialogue	Interprète en interaction

TRADUCTIONS

NL : Sociaal tolk

DE : Gemeindedolmetscher/ Gemeindedolmetscherin

EN : Public service interpreter

CONTEXTE DE TRAVAIL

L'interprète en milieu social travaille pour des services d'interprétation en milieu social.

Les contextes d'intervention du professionnel sont très variés : par exemple, services sociaux, services à la jeunesse, écoles, administrations, associations socio-culturelles, hôpitaux, centres médicaux,

² Consulter le glossaire pour une définition.

services de prévention à la santé, services de l'asile, de l'intégration et de l'immigration, services au logement, services juridiques...

Conditions d'exercice du métier

L'interprète en milieu social intervient en seconde ligne, à savoir, à la demande d'une personne morale relevant de services publics et associatifs qui travaillent en contact direct avec le public, à savoir les services demandeurs.

Le professionnel effectue un nombre variable de prestations sur une journée en fonction, entre autres, de la durée estimée de chacune et du temps de déplacement estimé entre l'une et l'autre.

Le professionnel est amené à interpréter des échanges pouvant créer une charge émotionnelle, qui touchent très souvent des domaines en rapport à la sphère personnelle, voire intime du bénéficiaire tels que la maladie, le suivi d'une grossesse, la pauvreté, la migration, le travail, les droits et devoirs...

Généralement, le professionnel connaît le contexte d'intervention relatif à une prestation (secteur, domaine, département, éventuellement, la raison du rendez-vous qu'il devra interpréter ...) mais ne peut pas prévoir le contenu exact du dialogue à interpréter compte tenu du caractère personnel de ceci et de l'imprévisibilité de l'échange autour du sujet préétabli. Pour ces mêmes raisons, il ne reçoit que très rarement des documents préparatoires à la prestation.

Le professionnel enchaîne des prestations d'interprétation en présentiel par déplacement, par visioconférence, par téléphone. Les prestations sont généralement programmées à l'avance. Cependant, le professionnel peut aussi être appelé à intervenir de manière inattendue, non programmée, par exemple : remplacements, prestations téléphoniques non réservées préalablement...

L'organisation et la durée d'une prestation peuvent varier en fonction des cas. Les prestations s'exécutent de manière occasionnelle ou sous forme de permanences, auprès du service demandeur ou dans un lieu déterminé par celui-ci.

Les prestations d'interprétation ont habituellement lieu en semaine et en journée. Selon les situations, les services d'interprétation en milieu social peuvent s'accorder avec les services demandeurs et les interprètes pour organiser des prestations en dehors de ces horaires.

Le professionnel réalise ses prestations d'interprétation en présentiel sans aucun équipement technique.

Selon le type de prestation (en présentiel, en distanciel, programmée ou pas) le professionnel dispose d'un temps de préparation variable et parfois restreint.

Il travaille dans un endroit calme et adapté afin de garantir la bonne qualité sonore, la concentration et le respect de la confidentialité de l'échange.

Il veille à respecter les principes ergonomiques appropriés à chaque type de prestation (posture, distance de l'écran, utilisation du matériel adapté...).

Aspect collectif et relationnel du travail

L'interprète en milieu social réalise ses prestations, la plupart du temps, seul.

Le professionnel est en contact régulier avec des bénéficiaires, des utilisateurs, le personnel des services demandeurs et l'équipe du service d'interprétation, généralement composée d'autres interprètes en milieu social, d'un staff pluridisciplinaire qui couvre des fonctions opérationnelles (gestion des demandes) et de support (par exemple, coordination d'équipe, RH, formations, administration et finances, relations extérieures, qualité, accompagnement social, CPPT...).

Autonomie et responsabilité

En accord avec le code de déontologie, l'interprète en milieu social est autonome dans l'exécution de sa prestation d'interprétation. Il agit en responsabilité et prend les décisions opportunes dans le cadre de son activité professionnelle.

CONDITIONS D'ACCÈS ET LÉGISLATIONS APPLICABLES

Conditions d'accès

- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)³ pour les compétences de réception, production et interaction orales en français.
- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences réception, production et interaction orales dans une autre langue.

Législations

- Pour la région wallonne : Décret relatif à l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère du 27 mars 2014 émanant du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé (CWASS), lui-même de 2011.
- Principes RGPD

Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques

Code de déontologie

Atouts pour l'accès à l'emploi

- Être en possession d'un permis de conduire B est souhaitable en Région wallonne.

³ Plus d'informations disponibles en suivant ce lien : <https://rm.coe.int/cecr-volume-complementaire-avec-de-nouveaux-descripteurs/16807875d5>

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS CLÉS (AC)

Préparer une prestation d'interprétation

L'interprète en milieu social prend connaissance de l'ordre de mission⁴ relatif à sa prestation.

Selon la nature du rendez-vous, premier rendez-vous ou rendez-vous de suivi, le professionnel effectue un travail de remémoration et de recherche d'information adapté pour faciliter son travail d'interprétation. Le travail de recherche d'information peut concerner : la structure, le cadre d'intervention et le fonctionnement du service demandeur, des informations sur le pays d'origine du bénéficiaire, des précisions terminologiques ou lexicales... Au besoin, le professionnel demande au service d'interprétation des informations supplémentaires.

Le professionnel veille à son image et au respect des horaires de travail. Il adapte sa tenue vestimentaire et sa communication non verbale aux contextes d'intervention. Il informe le service demandeur et le service d'interprétation de tout retard ou absence, y compris de l'utilisateur ou du bénéficiaire, ainsi que de tout autre problème qui surviendrait avant le début de la prestation et qui justifierait son annulation, par exemple, le non-respect des normes déontologiques, un incident...

Pour consolider la collaboration interprofessionnelle, mieux circonscrire le champ de la prestation et ainsi améliorer la qualité de son travail, le professionnel participe, si possible, à un entretien préparatoire (*briefing*)⁵ à sa demande ou à la demande de l'utilisateur.

Dans le cas d'une prestation d'interprétation en présentiel :

Le professionnel évalue l'itinéraire proposé par le service d'interprétation de sorte qu'il soit le plus adéquat et le plus pratique pour se rendre au lieu de la prestation (transport en commun, véhicule personnel ou d'entreprise...). Le cas échéant, il signale au service d'interprétation toute erreur dans l'estimation du temps de déplacement : durée de déplacement insuffisante...

⁴ Consulter le glossaire pour une définition.

⁵ Consulter le glossaire pour une définition.

Une fois arrivé au lieu de la prestation, le professionnel signale son arrivée au service d'interprétation. Il se rend au lieu convenu pour rencontrer l'utilisateur, s'il possède l'information, ou se présente à l'accueil du bâtiment et demande d'être (re)dirigé vers l'utilisateur. Durant l'attente, le professionnel, tant que faire se peut, s'isole et n'entre pas en contact avec le bénéficiaire. Si ce dernier le sollicite, il se tient à ne pas aborder le contenu de l'entretien, ni d'échanger des informations personnelles.

Afin de reproduire physiquement la triangulation de l'échange dans la pièce et les conditions de proximité associées, le professionnel s'installe en se positionnant entre les intervenants primaires, à savoir, le bénéficiaire et l'utilisateur, de la manière la plus triangulaire possible. Il tend ainsi à garder l'équidistance entre les intervenants primaires de sorte à favoriser la dynamique de la communication, le contact visuel et à marquer sa multipartialité. Le professionnel peut demander que des aménagements raisonnables soient organisés dans la pièce (bouger une table, une chaise...) si la disposition d'origine ne permet pas la position en triangle.

Une fois installé, le professionnel vérifie que la langue ou la variante de langue parlée par le bénéficiaire corresponde à la langue de travail reprise dans l'ordre de mission ou, à tout le moins, à une autre de ses langues de travail. Dans le cas contraire, le professionnel peut décider d'interrompre sa mission. Le professionnel signale l'heure de début de la prestation sur la fiche de prestation⁶, en format papier ou numérique, mise à disposition par le service d'interprétation.

Dans le cas d'une prestation d'interprétation en visioconférence :

Le professionnel s'installe, dans la mesure du possible, dans un endroit calme et adapté permettant de respecter les conditions adéquates d'une interprétation professionnelle en visioconférence.

Afin d'assurer sa ponctualité et d'éviter tout souci technique gênant la prestation, le professionnel vérifie préalablement sa connexion internet, le niveau de batterie de son ordinateur et les raccordements en se connectant quelques minutes à l'avance.

Il ouvre son agenda électronique/ses courriels ou autre outil/plateforme qui lui permet d'accéder au lien de la réunion. Il se connecte au lien de la réunion en utilisant l'outil de visioconférence privilégié par le service demandeur ou par le service d'interprétation.

Il vérifie et optimise la qualité du son (réglages, casque...) et la qualité de l'image (contrejour, neutralité de l'arrière-plan, position corporelle, visibilité...).

⁶ Consulter le glossaire pour une définition.

Le professionnel informe ou rappelle aux intervenants primaires les aspects et conditions nécessaires à une transmission des informations efficace, avant le début de l'intervention : qualité de la connexion, qualité de l'audio/vidéo, positionnement adéquat des personnes...

Le professionnel signale toute entrave à la communication d'origine technique ou liée à un non-respect des bonnes pratiques d'une visioconférence professionnelle. Dans l'hypothèse où les conditions nécessaires à une visioconférence professionnelle ne sont pas réunies, le professionnel informe l'utilisateur et le bénéficiaire des difficultés de communication rencontrées et peut refuser de poursuivre la prestation en le signalant au service d'interprétation.

Dans le cas d'une prestation d'interprétation par téléphone :

Selon le service d'interprétation, le professionnel peut être mis directement en contact avec l'utilisateur, puis avec le bénéficiaire, ou être préalablement informé par le service dispatching de l'employeur sur la nature de l'appel, sa durée estimée et le degré de confidentialité requis.

Le professionnel essaie, tant que faire se peut, de respecter les pratiques adéquates d'un appel professionnel garantissant la fluidité des messages : bonne réception du réseau, niveau de batterie du dispositif suffisant, élocution à proximité de l'appareil, endroit calme/isolé, pas de bruits de fond... Et invite l'utilisateur et le bénéficiaire à faire de même. Dans l'hypothèse où les conditions nécessaires à un appel professionnel ne sont pas réunies, le professionnel informe l'utilisateur et le bénéficiaire des difficultés de communication rencontrées et peut mettre fin à la prestation en le signalant au service d'interprétation.

Interpréter un dialogue

L'interprète en milieu social pose un cadre propice à des échanges non soumis au jugement, ni à censure ou à ingérence de sa part. Il participe ainsi à la construction d'un lien de confiance entre bénéficiaire et utilisateur. Afin d'atteindre ces objectifs, le professionnel met en place :

- ✓ Les techniques et les stratégies d'interprétation de liaison ainsi que des stratégies de distanciation et d'approche interculturelle⁷ qui lui permettent de prendre le recul nécessaire avec le contenu à interpréter et les émotions des intervenants primaires ainsi qu'avec son propre vécu et son propre cadre de référence⁸ ;
- ✓ Des stratégies de communication verbales telles que présentation et explication de son rôle dans les deux langues de l'échange, respect des normes de politesse, bienveillance, explicitation des principes déontologiques de confidentialité, de fidélité et de neutralité de l'interprétation... ;
- ✓ Des stratégies de communication non-verbales : regard, gestes, expressions, triangulation de l'échange...

Le professionnel cède la parole aux intervenants primaires et privilégie l'interprétation à la première personne (interprétation en « je »). Il peut néanmoins passer à interpréter en utilisant le discours rapporté direct lorsque la forme de la première personne prête à confusion ou est culturellement inappropriée pour l'une ou l'autre des parties. Le professionnel interprète l'entièreté des interventions, avec précision et rigueur, sans ajouts ni omissions, de et vers les deux langues de l'échange. Pour ce faire, il écoute l'élocution prononcée par un bénéficiaire ou un utilisateur dans une des deux langues du dialogue et en comprend le sens en prenant en compte :

- ✓ Les connaissances supplémentaires verbalisées qui renforcent le sens, telles que les phrases antérieurement prononcées... ;
- ✓ Les connaissances non verbalisées telles que, la mémoire cognitive, l'intonation, les hésitations, les silences, les pauses, les faux départs, les lapsus...
- ✓ La situation de communication⁹ dans laquelle les énoncés se produisent et qui contribue à donner du sens à ce qui est dit.

Pour garantir, pour tout intervenant, le respect de sens, de registres, de la dimension argumentative, relationnelle et inférentielle de l'élocution, tout au long de sa prestation, le professionnel :

- ✓ Se détache de la forme de l'élocution de l'intervenant primaire pour se concentrer sur le sens et garde à l'esprit une trame déverbalisée¹⁰ : l'idée, l'intention, le message ;

⁷ Consulter le glossaire pour une définition.

⁸ Consulter le glossaire pour une définition.

⁹ Consulter le glossaire pour une définition.

¹⁰ Consulter le glossaire pour une définition.

- ✓ Transfère oralement le sens déverbalisé de l'élocution entendue dans l'autre langue de l'échange dialogué ;
- ✓ S'exprime clairement, parle suffisamment fort et maintient un débit de parole neutre et adapté ;
- ✓ Utilise l'intonation de la langue cible¹¹ afin de reproduire l'équivalent de ce qui a été perçu dans la langue source ;
- ✓ Adapte légèrement sa position corporelle vers celui qu'il écoute et dirige sa bouche et ses yeux vers celui à qui il parle ;
- ✓ Maîtrise son langage non-verbal et para-verbal, notamment en évitant les éléments parasites que l'on peut introduire par nervosité (osciller, tortiller ses cheveux, toucher ses ongles, ses doigts, ses bijoux...) ;
- ✓ Fait preuve d'empathie professionnelle¹².

Pour interpréter, le professionnel recourt à la technique d'interprétation consécutive brève sans ou avec prise de notes¹³. Dans certains cas, la technique de chuchotage est appliquée (activités de groupe, ...). Le professionnel adapte ces techniques d'interprétation¹⁴ en fonction du contexte d'intervention et des besoins de l'utilisateur et du bénéficiaire.

Le professionnel gère la dimension relationnelle du dialogue, tant pour lui que pour les intervenants primaires, en utilisant des stratégies non-verbales (gestions des regards, mouvements du corps et gestuelle) et paraverbales (indicateurs de la prise de parole, signaux d'écoute et d'accord).

Le professionnel coordonne l'interaction des intervenants primaires. Quand le locuteur parle, le professionnel indique de manière (non-) verbale qu'une écoute active est en cours, que le locuteur peut continuer la conversation ou qu'il doit arrêter son élocution. En concertation avec les intervenants primaires, le professionnel gère les temps de parole en tenant compte de ses propres capacités de mémorisation, du contenu et du contexte de l'échange et toujours avec la finalité primordiale de garantir le sens et la fluidité de la communication. Le professionnel écoute activement et n'interrompt que quand une unité de sens est complétée de manière à préserver la logique, le rythme de la conversation et à ne pas perdre de contenu.

Quand cela s'avère nécessaire, le professionnel coordonne les activités communicatives des participants en prenant en compte les éléments qui empêchent la fluidité de la communication et qui

¹¹ Consulter le glossaire pour une définition.

¹² Consulter le glossaire pour une définition.

¹³ Consulter le glossaire pour une définition.

¹⁴ Consulter le glossaire pour une définition.

pourraient engendrer des malentendus, tels qu'entraves d'origine socio-culturelle, doute sur le contenu ou l'intention d'un message. Cette action se concrétise par des commentaires méta discursifs, des questions de clarification, des demandes de répétition... Toute activité communicative qui sort de la restitution des messages se fait de manière transparente envers les deux intervenants primaires, en interprétant ses propres propos.

Le professionnel peut, par sa propre initiative, demander un temps de pause nécessaire au maintien de la qualité de l'interprétation.

Pendant toute la durée de sa prestation, le professionnel s'assure que les conditions nécessaires à la bonne réalisation de sa mission soient respectées (calme, respect des normes déontologiques...) et, le cas échéant, signale tout manquement.

Dans le cas d'atteintes à la dignité du bénéficiaire qui résultent de situations de communication préjudiciables (propos ou attitudes discriminatoires ou racistes...), le professionnel :

- ✓ Interrompt l'interprétation ;
- ✓ Rappelle au locuteur le principe déontologique de fidélité de la restitution auquel il est soumis en donnant la possibilité au locuteur de rectifier son commentaire ;
- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'injustice ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves ;
- ✓ ...

Dans le cas où l'atteinte à la dignité concerne l'utilisateur ou le professionnel et résulte de propos ou comportements tenus par le bénéficiaire, le professionnel :

- ✓ Interrompt l'interprétation ;
- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'atteinte ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves ;
- ✓ ...

Le professionnel informe son responsable de la situation rencontrée et peut être amené à annuler ou déplacer ses prestations successives.

Au cours des prestations d'interprétation par visioconférence ou par téléphone, le professionnel respecte, tant que faire se peut, les bonnes pratiques d'une visioconférence/ d'un appel

professionnel : il vérifie régulièrement le cadrage et sa posture ; regarde en direction de la caméra ; signale toute entrave à la communication d'origine technique ou liée à un non-respect des bonnes pratiques d'un appel/ d'une visioconférence professionnelle.

Le professionnel arrête sa prestation d'interprétation une fois l'échange entre utilisateur et bénéficiaire terminé. Le professionnel peut être amené à signaler à l'utilisateur quand le temps prévu pour la prestation est sur le point d'être écoulé afin d'éviter les débordements qui l'empêcheraient d'effectuer cette mission ou les suivantes dans de bonnes conditions.

Si la durée de la prestation dépasse néanmoins le temps prévu et en fonction des autres prestations prévues au cours de la journée, le professionnel peut être amené à :

- ✓ Interrompre sa prestation et inviter l'utilisateur à prendre un rendez-vous ultérieur auprès du service d'interprétation ;
- ✓ Continuer sa mission d'interprétation en demandant, éventuellement, un temps de pause nécessaire au maintien de la qualité de l'interprétation.

Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation

À l'issue de la prestation d'interprétation, pour assurer le suivi auprès du service d'interprétation, le professionnel enregistre sa prestation, par exemple, en demandant à l'utilisateur de compléter et signer la fiche de prestation, en format papier ou numérique, mis à disposition par le service d'interprétation. Il s'agit, généralement, d'introduire des informations telles que l'heure de fin de la prestation, l'adresse de facturation, des remarques éventuelles que l'utilisateur souhaiterait transmettre (absence/ retard du bénéficiaire, retard de l'utilisateur ou de l'interprète...).

Pour tout type d'interprétation, le professionnel informe le service demandeur et le service d'interprétation de toute difficulté survenue pendant la prestation et qui en aurait causé l'interruption, telle que le non-respect des normes déontologiques, incident...

Pour consolider la collaboration interprofessionnelle et améliorer la qualité de son travail, le professionnel peut être amené à s'entretenir avec l'utilisateur pour débriefer l'entretien (*debriefing*) et ainsi aborder des questionnements et des problèmes relatifs à la rencontre : objectifs, relation de confiance, contenu abordé...

Si le professionnel a pris des notes pendant la prestation d'interprétation, il s'assure de bien les avoir rendues inutilisables ou illisibles à la fin de la prestation.

Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail

L'interprète en milieu social adopte, individuellement et collectivement, une démarche réflexive sur ses pratiques : qualité de l'interprétation, respect de la déontologie, connaissances linguistiques, culturelles, relationnelles et thématiques... Il travaille continuellement sur sa propre expertise afin de s'améliorer et de rester à jour dans sa profession.

Le professionnel se tient au courant d'éléments en lien à l'actualité et à ses domaines de compétences, notamment, en consultant des sources d'informations telles que littérature spécialisée, conférences, sites internet...

Le professionnel fait évoluer ses connaissances notionnelles et terminologiques, par exemple, en élaborant ou en faisant évoluer un glossaire.

Ouvert à l'apprentissage « tout au long de la vie », le professionnel suit, à sa demande ou à la demande de son employeur, des formations continues afin de permettre un ajustement continu de ses pratiques et attitudes professionnelles. En interne, le professionnel peut être amené à faire un retour à ses collègues sur les formations auxquelles il a participé. Il prend part aux réunions d'équipe et aux interventions et échange des conseils, des connaissances et des expériences avec les collègues.

Afin de favoriser le bien-être dans son travail le professionnel :

- ✓ Participe aux initiatives de délestage émotionnel organisées par son service d'interprétation.
- ✓ Respecte les principes ergonomiques appropriés à chaque type de prestation (posture, distance de l'écran, utilisation du matériel adapté...).
- ✓ Si des questionnements ou des conflits surgissent dans la pratique professionnelle par exemple, avec des collègues du même service ou de services différents, avec un service demandeur, un utilisateur ou un bénéficiaire, le professionnel sollicite les conseils de son employeur et agit sous la responsabilité de ce dernier.

Le professionnel construit et maintient des contacts avec d'autres interprètes au sein de son service d'interprétation afin de renforcer la communication interprofessionnelle et la cohérence des pratiques.

En fonction de l'expérience acquise et de la demande formulée par sa hiérarchie, le professionnel encadre et accompagne un professionnel débutant ou un stagiaire dans le cadre de son plan de formation.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CP)

L'interprète en milieu social est capable de :

- ✓ Interpréter des dialogues, tenus dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates ainsi que le lexique/la terminologie adéquats
- ✓ Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- ✓ Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- ✓ Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- ✓ Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- ✓ Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- ✓ Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- ✓ Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

ARTICULATION ENTRE AC ET CP

AC	Préparer une prestation d'interprétation	Interpréter un dialogue	Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation	Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail
CP				
Interpréter des dialogues tenus dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates ainsi que le lexique/ la terminologie adéquats		X		X
Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels des services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates		X		X
Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution		X	X	X
Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession	X	X	X	X
Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues	X	X	X	X
Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation		X	X	X
Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire	X		X	X
Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition	X	X	X	X

GLOSSAIRE TECHNIQUE

Allophone : personne ayant une langue maternelle distincte de celle(s) du pays où elle se trouve.

Approche interculturelle : concept théorisé par Margalit Cohen-Emerique pour affronter les chocs culturels et les menaces identitaires qui en découlent. On retient 3 étapes dans l'approche interculturelle :

- La décentration : reconnaissance de soi et de son propre cadre de référence ;
- La reconnaissance du cadre de référence de l'autre ;
- La négociation¹⁵ de sens pour trouver un terrain d'entente.

Réf : Cohen-Émerique, M. (1993). « L'approche interculturelle dans le processus d'aide », Santé mentale au Québec, vol.18, n.1, pp.71-91. <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/1993-v18-n1-smq1820/032248ar.pdf>

Réf : Final - Approches inclusives et transversales, Coffre à outils de transformation sociale (cdcal.org)

Bénéficiaire : personne allophone qui bénéficie gratuitement de la prestation d'un interprète en milieu social.

Briefing : Bref échange entre l'utilisateur et l'interprète dont l'objectif est d'informer l'interprète du contexte et des enjeux spécifiques de la mission (raisons de l'entretien, objectifs à atteindre, méthodologie et moyens utilisés, possibles barrières socio-culturelles, ambiance attendue, résumés des échanges précédents, le cas échéant, ...). Il se déroule en amont de la prestation d'interprétation et en l'absence du bénéficiaire.

Cadre de référence : ensemble d'idées, d'opinions, de normes et de valeurs propres à un individu ou à un groupe et en fonction duquel cet individu ou groupe s'organise et donne un sens à son environnement, à ce qu'il dit ou reçoit.

Débriefing : Bref échange entre l'utilisateur et l'interprète dont l'objectif est d'aborder des questionnements et des problèmes relatifs à la rencontre : objectifs, relation de confiance, contenu abordé... Il se déroule après la prestation d'interprétation et en l'absence du bénéficiaire.

Déverbalisation : la notion de déverbalisation recouvre le stade que connaît le processus d'interprétation entre la compréhension et la réexpression dans une autre langue. Selon la Théorie du sens (Théorie de l'École de Paris), l'opération traduisante se compose toujours de ces deux étapes : comprendre et dire. Déverbaliser, c'est rechercher le sens, le vouloir dire du locuteur. Le sens est saisi sous une forme déverbalisée, libérée de tout signifiant pour ensuite être ré-exprimée dans une autre langue.

¹⁵ La négociation interculturelle désigne toute négociation qui a lieu dans un contexte de rencontre entre des personnes dont les cultures respectives diffèrent et qui, de ce fait, peuvent influencer le processus et les résultats faisant l'objet de cette négociation. Elle implique donc l'interaction de différentes cultures dans un cadre de négociation, où la compréhension mutuelle des valeurs, des comportements et des styles de communication culturels émerge comme essentielle au succès. Lors de cette négociation, il est crucial de développer une sensibilité culturelle et des compétences en communication interculturelle pour minimiser les malentendus et renforcer les relations de confiance

Réf : Seleskovitch, D. & Lederer M. (2002). *Pédagogie raisonnée de l'interprétation* (2^e éd.), coll. « Traductologie », n°4. Paris, Didier Érudition.

Réf : Seleskovitch, D. & Lederer, M. (2014), *Interpréter pour traduire*, (5^e éd.). Les Belles Lettres.

Empathie professionnelle : « [...] capacité cognitive de l'interprète à percevoir le point de vue de l'autre et à montrer sa compréhension de la situation de l'autre par des manifestations comportementales d'ordre affectif soigneusement sélectionnées. » [Traduction libre de la citation de l'anglais] (p.154) Merlini, Raffaella & Gatti, Mariadele. (2015). *Empathy in healthcare interpreting: Going beyond the notion of role. The Interpreters' Newsletter*, 20, 139–160.

Fiche de prestation : document de suivi, en format papier ou numérique, reprenant des informations sur la prestation d'interprétation utiles au service d'interprétation telles que : heure de début et de fin de la prestation, adresse de facturation, remarques éventuelles que l'utilisateur souhaiterait transmettre au service (absence/ retard du bénéficiaire, retard de l'utilisateur ou de l'interprète...).

Intervenants primaires : l'utilisateur et le bénéficiaire lors d'un échange qui est interprété par un interprète en milieu social. Les intervenants primaires produisent les discours que l'interprète en milieu social est appelé à interpréter.

Langue source : langue dans laquelle le message est émis

Langue cible : langue dans laquelle le message est interprété ou traduit

Milieu social : le secteur non marchand, notamment les services publics et associatifs qui structurent l'espace social d'un individu et s'occupent de procédures de nature différente à destination de celui-ci. Ces procédures peuvent être d'ordre administratif, médical, psycho-médical, juridique. Elles peuvent également être en lien avec l'emploi, l'enseignement, les services sociaux, les services à la jeunesse, le logement social ou encore avoir attrait à l'accueil, l'intégration et l'accompagnement des demandeurs d'asile...

Ordre de mission : document informatif, en format papier ou numérique, que l'interprète en-milieu social reçoit pour chacune de ses prestations. Le document indique entre autres : le type de prestation sollicitée (en présentiel par déplacement, en distanciel par visioconférence ou par téléphone) ; des informations concernant le service demandeur et le secteur correspondant (asile, santé, enseignement, emploi, services sociaux,...) ; l'objet de la prestation ; le nom, le prénom et la fonction de l'utilisateur ; la langue de travail, le lieu, l'heure et la durée de la prestation ; éventuellement, les coordonnées personnelles du bénéficiaire (nom, prénom, genre, pays d'origine/nationalité...).

Situation de communication : Le message est produit dans un cadre physique, appelé situation de communication ou situation d'énonciation, définie par quatre éléments repérant la présence en un lieu (ici) et à un moment donné (maintenant) d'un émetteur et d'un récepteur :

- Qui parle ? (L'émetteur, l'énonciateur, le locuteur, l'annonceur...).
- À qui ? (Le récepteur, le destinataire, l'auditeur, le spectateur, la cible...).
- A quel moment ?
- En quel lieu ?

Émetteur, récepteur, lieu et moment constituent les repères de l'acte de communication.

Techniques d'interprétation à l'usage de l'interprète en milieu social :

- **Interprétation consécutive brève ou petite consécutive sans prise de note :** l'interprète mémorise et ensuite transfère le sens de passages relativement courts dans la langue cible

- **Interprétation consécutive brève ou petite consécutive avec prise de note** : pendant l'élocution à interpréter, l'interprète recourt à une technique de prise de note personnalisée pour fixer des informations de précision (dates, chiffres...). Le professionnel transfère le sens de passages relativement courts dans la langue cible à l'aide de sa mémoire et des informations retenues sur papier.
- **Interprétation simultanée en chuchotage** : le professionnel se positionne à côté de son ou de ses clients (maximum deux) à qui il murmure à l'oreille ce que l'autre intervenant dit, directement dans sa langue et en temps réel.

Traumatisme vicariant¹⁶ : « [...] des changements profonds subis par le thérapeute ou le travailleur qui établit des rapports d'empathie avec les survivants de traumatismes et est exposé à leurs expériences » (Saakvitne et Pearlman (1996), Pearlman et Maclan (1995) et McCann et Pearlman (1990) et le personnel du Traumatic Stress Institute/Center for Adult & Adolescent Psychotherapy)¹⁷. « [...] Ces effets sont cumulatifs et permanents, et ils se répercutent sur la vie tant professionnelle que personnelle du thérapeute » (Figley, 1995)¹⁸. « Le traumatisme vicariant change la vie des personnes et influe, en bout de ligne, sur leur vision du monde ainsi que leurs relations et liens avec leur famille, leurs amis et la communauté »¹⁹

¹⁶ ¹⁶ Cela porte parfois le nom de traumatisme secondaire

¹⁷ Auteurs cités dans Jan I. Richardson (2001). *Guide sur le traumatisme vicariant : Solutions recommandées pour les personnes luttant contre la violence*, Santé Canada, p.6.

¹⁸ *Ibidem*

¹⁹ *Ibidem*, p.3



INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL

PROFIL FORMATION

Introduction

Articulation entre CP et UAA

Structuration des UAA et Profil d'évaluation

Profil d'équipement

INTRODUCTION

SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL

UAA du profil SFMQ de « Interprète en milieu social » :

UAA : « Développer et appliquer une approche interculturelle »

UAA : « Développer et appliquer une approche déontologique »

UAA : « Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique »

UAA : « Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger »

UAA : « Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue »

UAA : « Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration »

ORGANISATION DES UAA

Pour les UAA du profil SFMQ de « Interprète en milieu social », la CoProFor impose de respecter l'ordre des UAA , qui s'articulent de manière évolutive, tel qu'il est présenté dans la synthèse des UAA constitutives du profil. Seules les UAA « Développer et appliquer une approche interculturelle » et « Développer et appliquer une approche déontologique » peuvent être interverties.

AUTRES INFORMATIONS

- Vu le niveau B2 minimum attendu au terme de la formation dans chacune des langues de travail, il est fortement recommandé que l'apprenant dispose, à l'entrée de la formation du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences de réception, production et interaction orales en français, du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences réception, production et interaction orales dans son autre langue de travail, ou qu'il suive également une formation en français et/ou dans son autre langue de travail pour atteindre le niveau requis
- Dans la structuration des unités d'acquis d'apprentissage, pour faciliter la lecture et la compréhension, les acquis d'apprentissage sont regroupés par thématiques.
- Le tableau synoptique suivant présente l'articulation entre les trois Profils Formation de la grappe « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle » et les UAA spécifiques et communes à chacun de ces Profils. La croix sur fond grisé indique le profil de référence dans lequel l'UAA est écrite dans son intégralité dans le cas d'une UAA commune.

PROFILS	Interprète en milieu social	Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé	Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration
UAA			
Développer et appliquer une approche interculturelle	X	X	X
Développer et appliquer une approche déontologique	X	X	X
Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique	X	X	X
Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger	X	X	X
Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue	X	X	X
Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration	X		
Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte médical		X	
Effectuer une interprétation-médiation en contexte d'accueil et d'intégration			X

ARTICULATION ENTRE CP ET UAA

CP	UAA	Développer et appliquer une approche interculturelle	Développer et appliquer une approche déontologique	Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique	Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger	Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue	Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration
Interpréter des dialogues, tenus dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates ainsi que le lexique/la terminologie adéquats						X	X
Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates	X		X	X	X	X	X
Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution	X		X	X	X	X	X
Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession			X			X	X
Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues	X		X	X	X	X	X
Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation	X		X	X	X	X	X
Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire				X	X	X	X
Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition				X		X	X

STRUCTURATION DES UAA

UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Développer et appliquer une approche interculturelle

Compétences professionnelles concernées :

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation

Aptitudes	Savoirs
Le décodage de pratiques culturelles : - Appliquer la notion de culture en lien avec les codes, les normes, les valeurs, les tabous, les croyances et les cadres de référence - Appliquer les notions de diversité et d'altérité - Appliquer les notions d'identité culturelle collective et d'identité culturelle personnelle - Appliquer la modélisation de l'approche interculturelle selon M. Cohen-Emerique - Appliquer la notion de choc interculturel - Analyser et traiter des incidents critiques culturels éventuels	- Limites et responsabilités professionnelles - Les notions de culture, codes, normes, valeurs, tabous, croyances et cadres de référence adapté à la communication interculturelle - La notion de choc interculturel : - o Vision et interprétation de la différence - o Légitimation des comportements - o Significations symboliques - Les notions de diversité et d'altérité - La modélisation de l'approche interculturelle selon M. Cohen-Emerique
Les enjeux d'une communication interculturelle et de la confrontation des identités culturelles : - Prendre en compte le rôle de la langue dans la formation et l'évolution de l'identité culturelle - Élaborer des stratégies de communication interculturelles - Élaborer des stratégies adéquates de transfert des realia	- Les notions d'identité culturelle collective et personnelle - Le rôle de la langue dans la formation et l'évolution de l'identité culturelle - Les stratégies de communication interculturelles : négociation de la différence culturelle - La notion de realia : définition et enjeux traductifs

L'auto-évaluation : - Développer et appliquer l'auto-évaluation	- L'auto-évaluation - o Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite... - o Les outils : journal de bord, grille, feed-back... - Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...
--	--

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Le candidat réalise la tâche suivante :

- Présenter en français une analyse d'un incident culturel et proposer une stratégie adéquate de négociation de la différence culturelle

Éléments fournis au candidat :

- Les consignes organisationnelles écrites
- Les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier
- Une étude de cas portant sur un incident culturel

Temps de réalisation :

- Entre 30 à 60 minutes

Mise en situation :

- Situation reconstituée ou inventée : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve

L'épreuve prévoit :

- La description factuelle d'un incident vécu personnellement, inventé ou reconstitué
- L'argumentation de la stratégie en puisant dans les éléments de réflexions sur base de sources scientifiques disponibles
- Le candidat se filme ou est filmé lorsqu'il effectue la/les tâche(s), dans ce cas la durée de la vidéo doit se situer dans une fourchette de 5 à 10 minutes
- Selon les modalités organisationnelles, l'épreuve peut aussi se réaliser oralement devant jury

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- L'analyse de l'incident culturel est adossée aux référentiels scientifiques
- La solution de négociation interculturelle est fonctionnelle

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les ressources scientifiques sont identifiées et appliquées
- Les pistes d'action proposées sont argumentées sur base des ressources scientifiques disponibles

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est professionnelle

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Développer et appliquer une approche déontologique

Compétences professionnelles concernées :

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation

Aptitudes	Savoirs
L'application des normes déontologiques en vigueur : - Restituer les prises de parole avec précision et rigueur de et vers les deux langues de l'interaction - o Sans ajouts reflétant une prise de position personnelle - o Sans omissions reflétant une prise de position personnelle - o En mobilisant la notion de confidentialité et de secret professionnel - o En concrétisant la relation triangulaire normative - o En identifiant et respectant les limites des rôles respectifs en vigueur	- Le code de déontologie en vigueur : rôle
- Appliquer les droits et devoirs en vigueur	- Les droits et les devoirs en vigueur dans le cadre du champ d'intervention : mandat
- Appliquer les aspects comportementaux et verbaux liés dérivés du rôle normatif en vigueur	- Les aspects comportementaux et verbaux dérivés au rôle normatif en vigueur : tenue vestimentaire, présentation et pose du cadre, positionnement, prise de parole, questions de clarification...
- Élaborer des stratégies adéquates en cas de dilemme déontologique	- Les stratégies adéquates en cas de dilemme déontologique en fonction des objectifs communicatifs de l'interaction
- Coconstruire la collaboration interprofessionnelle	- La co-construction de la collaboration interprofessionnelle au service de la qualité de la prestation via des briefings et des debriefings

L'auto-évaluation : - Développer et appliquer l'auto-évaluation	- L'auto-évaluation - o Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite... - o Les outils : journal de bord, grille, feedback... - Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...
--	---

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes en lien au développement et à l'application d'une approche déontologique :

- Tâche 1 : Donner un avis critique sur les aspects déontologiques dans une interaction bilingue interprétée depuis la perspective normative
- Tâche 2 : Proposer une ou plusieurs solutions conformes au cadre normatif pour surmonter l'écueil déontologique en fonction des objectifs communicatifs de l'interaction

Éléments fournis au candidat :

- Tâche 1 et 2 : les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 et 2 : Une étude de cas portant sur un incident déontologique sous forme de vidéo ou de retranscription d'une interaction bilingue interprétée

Temps de réalisation :

- Tâche 1 : entre 15 et 30 minutes
- Tâche 2 : entre 15 et 30 minutes

Mise en situation :

- Tâche 1 et 2 : situation reconstituée ou inventée : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve

L'épreuve prévoit :

- L'analyse d'un cas avec un degré variable de difficultés d'ordre déontologique à identifier et à argumenter de manière fondée
- Parmi les cas complexes à analyser : dilemme déontologique dont la solution n'est pas écrite telle quelle dans le code de déontologie et dilemme déontologique pouvant entraîner différentes solutions en termes de comportement discursif et non verbal de l'interprète
- L'argumentation sur base du code de déontologie de référence

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- L'analyse critique de l'étude de cas est adossée au code de déontologie ad hoc.
- Une ou plusieurs solutions sont conformes au cadre normatif et adaptées à la situation de communication

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les solutions proposées sont argumentées sur base du code de déontologie et des objectifs communicatifs poursuivis dans la situation de communication

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire technique**Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

Aptitudes	Savoirs
Les principes de la recherche documentaire et terminologique et d'élaboration d'une fiche terminologique : - Utiliser adéquatement les opérateurs booléens et l'intelligence artificielle - Sélectionner les ressources disciplinaires et terminologiques de qualité - Sélectionner les outils de création de bases de données terminologiques - Appliquer les notions terminologiques fondamentales - Appliquer les catégories d'élaboration d'une fiche terminologique - Utiliser l'alphabet phonétique international si nécessaire - Appliquer les stratégies de transfert notionnel	- Les principes de la recherche documentaire et terminologique sur les plans théorique et pratique - Les principes de la recherche en ligne - L'utilisation des opérateurs booléens - L'utilisation rationnelle et critique de l'intelligence artificielle - Les principes de sélection qualitative des ressources disciplinaires et terminologiques - Les outils de création de bases de données terminologiques - Les notions terminologiques fondamentales : terme, correspondance, équivalence, définition, domaine d'emploi et contexte d'utilisation - Les catégories d'élaboration d'une fiche terminologique adéquate : branche/domaine d'emploi, définition de la notion en langue-source, en langue-cible, contexte en langue source, contextes en langue cible et synonymes - L'alphabet phonétique international si nécessaire - Les stratégies de transfert notionnel
L'auto-évaluation : - Développer et appliquer l'auto-évaluation	- L'auto-évaluation - o Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite... - o Les outils : journal de bord, grille, feed-

	back... - Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...
Collaboration : - Trouver de l'aide auprès des spécialistes des domaines concernés si nécessaire	- La collaboration avec des spécialistes des domaines concernés

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Le candidat réalise les tâches suivantes :

- Tâche 1 : Réaliser une recherche documentaire
- Tâche 2 : Élaborer un glossaire terminologique

Éléments fournis au candidat :

- Tâche 1 et 2 : Les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 et 2 : Les supports d'apprentissage et les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier
- Un accompagnement pédagogique pour l'élaboration progressive de la recherche documentaire et du glossaire

Temps de réalisation :

- Tout au long de la formation jusqu'à validation de son glossaire par le jury
- Le candidat dispose de minimum 8 semaines entre la réception des consignes et la remise du travail

Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve

L'épreuve prévoit :

- La présentation orale et en français de la méthodologie préconisée par le candidat

Pour la recherche documentaire :

- L'utilisation pertinente de mots-clés, des opérateurs booléens et de l'intelligence artificielle
- La sélection de ressources disciplinaires pertinentes

Pour l'élaboration d'un glossaire :

- L'application des notions et des catégories terminologiques
- L'inclusion d'un nombre de termes entre 10 et 20
- L'inclusion de termes en langue source dont il n'existe pas d'équivalent dictionnaire en langue cible
- Précisions concernant les langues vocales :
 - o Dans le cas d'une langue pour laquelle l'écrit n'existe pas ou est peu usité, ou lorsque le candidat ne maîtrise pas la langue écrite, il peut effectuer la/les tâche(s) en utilisant l'alphabet phonétique international ou en se filmant ou en étant filmé lorsqu'il réalise la/les tâche(s) oralement (une capsule-vidéo par terme).
- Précisions concernant les langues non vocales :
 - o Le candidat effectue la/les tâches en créant des capsules-vidéos dans lesquelles il réalise la/les tâche(s) dans sa langue des signes de travail.

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- La recherche documentaire est pertinente
- L'application des notions et catégories du glossaire est pertinente

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- La méthodologie de recherche est adaptée et rigoureuse
- La méthodologie d'application des notions et catégories est cohérente
- L'investissement dans les rencontres d'accompagnement pédagogique
- L'équilibre entre autonomie et accompagnement pédagogique

Critère d'évaluation 3 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger**Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire

Aptitudes	Savoirs
L'identification des risques professionnels et personnels face à la charge émotionnelle du métier : - Identifier les facteurs de risque liés aux prestations - Identifier les facteurs à risque liés à son propre vécu et à sa propre personnalité - Identifier ses forces et faiblesses du point de vue de la protection émotionnelle - Identifier son propre état émotionnel	- La problématique du stress en lien avec le métier : - o Définition de différents types de stress - o Constats et ampleur du phénomène - o Facteurs de risque professionnels et personnels - o Manifestations
La gestion des émotions : - Gérer la charge émotionnelle de la prestation - Recourir à différentes techniques et stratégies de protection sur le plan individuel, interpersonnel et structurel pour se protéger avant, pendant et après l'interaction à interpréter	- La gestion des émotions : - o Sur le plan individuel : la conscientisation de la dimension émotionnelle de l'échange, les techniques et stratégies physiques et hypno-imaginatives d'apaisement mental, de détachement émotionnel, d'équilibrage de l'humeur, de détente profonde et de décontraction musculaire... - o Sur le plan interpersonnel : la collaboration avec les prestataires de services, avec les pairs et avec des spécialistes de la protection émotionnelle - o Sur le plan structurel : la collaboration avec les pairs pour améliorer les conditions de travail
L'auto-évaluation : - Développer et appliquer l'auto-évaluation	- L'auto-évaluation - o Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite... - o Les outils : journal de bord, grille, feed-back... - Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes témoignant d'une pratique réflexive individuelle :

- Identifier des facteurs de risque personnels et professionnels
- Analyser sa propre capacité de gestion des émotions
- Élaborer des stratégies sur les plans individuel, interpersonnel et structurel avant, pendant et après la prestation en se basant sur les apprentissages

Éléments fournis au candidat :

- Les consignes organisationnelles écrites
- Les supports d'apprentissage et les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier

Temps de réalisation :

- Tout au long de la formation jusqu'à validation du document de pratique réflexive par le jury
- Le candidat dispose de minimum 8 semaines entre la réception des consignes et la présentation du travail

Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve

L'épreuve prévoit :

- Que le candidat peut s'appuyer lors de la présentation orale de notes prises lors de la réalisation de la tâche
- Le candidat se filme ou est filmé lorsqu'il effectue la/les tâche(s), dans ce cas la durée de la vidéo doit se situer dans une fourchette de 5 à 10 minutes
- Selon les modalités organisationnelles, l'épreuve peut aussi se réaliser oralement devant jury

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- L'analyse réflexive est pertinente et adossée aux enseignements
- Les principaux facteurs de risque sont identifiés de manière fondée
- Les stratégies de protection émotionnelles proposées sont fonctionnelles

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- L'analyse réflexive est cohérente
- Les stratégies de protection émotionnelle sont sélectionnées et adaptées de manière raisonnée

Critère d'évaluation 3 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue

Compétences professionnelles concernées :

- Interpréter des dialogues, prononcés dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquats et en adaptant la dimension socio-culturelle
- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

Aptitudes	Savoirs
Le développement des fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction	
- Gérer la pose du cadre de la prestation et le déroulement de l'interaction en adéquation avec les normes déontologiques en vigueur	- Le code de déontologie en vigueur : rôle
- Repérer la structuration logique/argumentative du texte à restituer dans une approche intralinguistique	- La structuration logique/argumentative d'un texte à interpréter : ○ L'identification des idées-clés et des connecteurs logiques articulant ces idées clés ○ L'identification des logiques/schéma argumentatifs discursifs
- Synthétiser le/les texte/s à restituer dans une approche intralinguistique	- Les principes de l'analyse et de la synthèse - Les techniques de synthèse textuelle : traduction diagrammatique, résumé, synthèse de plusieurs textes
- Développer la mémorisation - Choisir les stratégies mnémotechniques adéquates et les appliquer - Allier stratégiquement mémorisation et prise de notes au service de l'interprétation de l'interaction	- L'importance de la mémorisation pour la qualité des restitutions - La notion d'éléments volatils : connecteurs logiques, temps verbaux, modalités

	verbales, informations de précision, marqueurs d'intensité - Les stratégies mnémotechniques : - o Ancrage sensoriel auditif et/ou visuel - o Ancrage affectif - o Ancrage mathématique - o Ancrage contextuel - o Substitution de mots - o Représentations mentales - o Hiérarchisation schématique de l'enchaînement logique des idées - o Méthode des <i>loci</i> - L'équilibre stratégique entre mémorisation et prise de notes par le professionnel
- Employer les techniques d'interprétation de liaison et les transformer en stratégies en fonction des composantes de la situation de communication - Appliquer le transfert interlinguistique sans interférences - Appliquer les principes fondamentaux de l'interprétation d'une interaction : - o Gérer ses efforts cognitifs au service de la précision du transfert interlinguistique - o Appliquer la conception fonctionnaliste de l'interprétation - o Mettre les aspects non verbaux, paraverbaux et prosodiques au service de la communication - o Gérer les émotions qui parcourent les discours	- Les techniques et stratégies de d'interprétation de liaison : petite consécutive sans notes, consécutive avec notes brèves, chuchotage, traduction à vue - Le transfert interlinguistique : notion de déverbalisation, le « salto mortale » de l'interprète et l'École du sens de Paris - Les principes fondamentaux de l'interprétation d'une interaction : - o Le modèle d'efforts en l'interprétation de D. Gile - o La conception fonctionnaliste de l'interprétation : les principes de l'adaptation de la restitution en fonction des composantes de la situation de communication - o Les aspects non verbaux, paraverbaux et prosodiques de la communication en interaction : posture, tonus, gestuelle, regard, expression faciale, respiration, pose de la voix, intonation, accent, prononciation, débit, silences, pauses, hésitations... - o La perception et la gestion des émotions qui parcourent l'interaction : perception et restitution des émotions des intervenants primaires, conscience de ses propres émotions et identification du parasitage émotionnel

- Développer et appliquer une prise de notes adéquate à l'interprétation d'une interaction	- Les principes de la prise de notes spécifiques à l'interprétation d'une interaction
L'application des principes discursifs fondamentaux de l'interprétation d'une interaction : - Identifier les différents actes de langage - Gérer les jeux d'influence inhérent à l'interaction - Identifier la structure d'une conversation - Identifier la dimension dialogique de la communication - Appliquer le modèle interactionnel et dialogique de l'interprétation - Co-construire l'activité conversationnelle de manière adéquate : - o Identifier la valeur interactionnelle, interpersonnelle et argumentative des marqueurs discursifs - o Gérer la dynamique interactionnelle - o Identifier et restituer les stratégies communicatives des locuteurs - o Contrôler les mécanismes inférentiels en jeu - Procéder à l'analyse discursive d'une interaction bilingue interprétée	- Les principes discursifs fondamentaux de l'interprétation d'une interaction (analyse discursive) : - o Les différents actes de langage - o La notion d'interaction et de jeux d'influence - o Les notions fondamentales de l'analyse conversationnelle et interactionnelle et structure d'une conversation : actes de langage, énoncés, interventions, tours de parole, échanges, paires adjacentes, séquences... - o La dimension dialogique de la communication - o Le modèle interactionnel et dialogique de l'interprétation (« Pas de trois » communicatif de C. Wadensjö) - o La co-construction de l'activité conversationnelle : ▪ La valeur interactionnelle, interpersonnelle et argumentative des marqueurs discursifs ▪ La gestion des tours de parole/de la dynamique interactionnelle ▪ Les stratégies de politesse linguistique ▪ Les stratégies argumentatives d'ordre dialectique et rhétorique ▪ La dimension inférentielle de la communication
L'adaptation des fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction aux modes de communication à distance	
- Gérer les contraintes techniques et situationnelles d'une interprétation professionnelle en visioconférence et par téléphone - Respecter les pratiques adéquates d'une interprétation professionnelle en visioconférence et par téléphone - Inviter l'utilisateur et le bénéficiaire à-respecter les pratiques adéquates d'une interprétation professionnelle en visioconférence et par téléphone	- Les contraintes techniques et situationnelles ainsi que les pratiques adéquates d'une communication en visioconférence - Les contraintes techniques et situationnelles ainsi que les pratiques adéquates d'une communication téléphonique

Auto-évaluation	
- Développer et appliquer l'auto-évaluation	- L'auto-évaluation ○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite... ○ Les outils : journal de bord, grille, feed-back... - Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Le candidat réalise les tâches suivantes en lien au développement et à l'application des fondements communicatifs en interaction interprétée :

- Tâche 1 : Effectuer oralement l'analyse discursive d'une interaction du point de vue interactionnel et communicationnel
- Tâche 2 : Interpréter une interaction sans difficulté terminologie et notionnelle

Éléments fournis au candidat :

- Tâche 1 et 2 : les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 et 2 : les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier
- Tâche 1 : Vidéo ou retranscription d'une interaction bilingue interprétée

Temps de réalisation :

- Tâche 1 : 30 minutes
- Tâche 2 : 20 minutes

Mise en situation :

- Tâche 1 et 2 : situation reconstituée ou inventée : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve

L'épreuve prévoit :

- La participation d'un jury composé à minima de :
 - o Un locuteur natif de la langue de travail autre que le français qui joue le rôle du bénéficiaire : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
 - o Un locuteur natif du français qui joue le rôle de l'utilisateur. Le locuteur doit être interprète, interprète-médiateur, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
 - o Un interprète ou un interprète-médiateur professionnel (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)

Pour la tâche qui concerne l'analyse d'une interaction :

- L'interaction se déroule dans un contexte professionnel
- L'interaction se déroule en présentiel
- L'interaction présente des difficultés d'ordre communicatif et interactionnel
- L'interaction ne présente pas de difficultés terminologiques et notionnelles
- L'argumentation des aspects communicatifs et interactionnels identifiés sur base des apports théoriques et pratiques assimilés par le candidat
- Que le candidat peut s'appuyer lors de la présentation orale de notes prises lors de la réalisation de la tâche

Pour la tâche qui concerne l'interprétation d'une interaction :

- L'interaction se déroule dans un contexte professionnel
- L'interaction se déroule en présentiel ou par visioconférence
- L'interaction présente des difficultés d'ordre communicatif et interactionnel
- L'interaction ne présente pas de difficultés terminologiques et notionnelles
- La contrainte temporelle inhérente à l'interprétation de l'interaction est prise en compte et gérée par le candidat
- Le degré de maîtrise des deux langues de travail doit être au minimum B2 (voir partie autres informations)

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les termes relevant du milieu social sont maîtrisés
- La gestion de l'interaction en contexte social correspond aux exigences professionnelles

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les techniques et stratégies d'interprétation, les notions et termes spécifiques, ainsi que le comportement discursif et non verbal de l'interprète sont sélectionnées et mises en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins de la situation de communication

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration

Compétences professionnelles concernées :

- Interpréter des dialogues, tenus dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates ainsi que le lexique/la terminologie adéquats
- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

Aptitudes	Savoirs
Le développement des fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction	
- Gérer la pose du cadre de la prestation et le déroulement de l'interaction en adéquation avec les normes déontologiques en vigueur	- Le code de déontologie en vigueur : rôle
- Appliquer les principes communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction	- Les principes fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction
Le contexte administratif et social	
- S'adapter à la diversité du contexte administratif et social et répondre adéquatement aux attentes des acteurs : ○ Répondre adéquatement aux attentes des intervenants en fonction du cadre législatif et des objectifs poursuivis ○ Utiliser à bon escient les notions et la terminologie les plus fréquentes des secteurs relevant du contexte administratif et social et les transmettre avec justesse dans l'autre langue-culture ○ Élaborer et actualiser de glossaires spécifiques au contexte administratif et social	- Le fonctionnement du contexte administratif et social : système, institutions, structuration, aide sociale, services d'aide et de protection de la jeunesse, enseignement, insertion socio-professionnelle... ○ Le cadre législatif ○ La structuration et le fonctionnement ○ Les objectifs institutionnels et ceux du travailleur social dans son rapport au citoyen bénéficiaire ○ La terminologie et les notions spécifiques

○ Adopter un comportement déontologique en adéquation avec les spécificités des secteurs ○ Répondre adéquatement aux attentes des intervenants des secteurs ○ Prendre en compte les enjeux de l'exil et de la migration ○ Adopter des stratégies de gestion des enjeux de l'interculturalité adéquates	○ Les spécificités de l'accompagnement des allophones et primo-arrivants ○ Les enjeux de l'exil et de la migration ○ Les enjeux de l'interculturalité ○ Les implications culturelles des missions du travailleur social ○ La radicalisation des jeunes - L'élaboration de glossaires spécifiques au contexte administratif et social
Le contexte médical	
- S'adapter à la diversité du contexte médical et répondre adéquatement aux attentes des acteurs de la santé : ○ Répondre adéquatement aux attentes des intervenants en fonction des politiques de santé, des objectifs poursuivis et de l'éthique du soin ○ Utiliser à bon escient les notions et la terminologie les plus fréquentes du contexte médical et les transmettre avec justesse dans l'autre langue-culture ○ Élaborer et actualiser des glossaires spécifiques au contexte médical ○ Adopter un comportement déontologique en adéquation avec les spécificités du contexte médical ○ Prendre en compte les enjeux de l'exil et de la migration ○ Adopter des stratégies de gestion des enjeux de l'interculturalité adéquates ○ Co-construire l'alliance thérapeutique	- Le fonctionnement du contexte médical en santé somatique et en santé mentale : système de santé, institutions, structuration, politiques de santé, acteurs, institutions, fonctionnements institutionnels : ○ Les politiques de santé ○ Les objectifs institutionnels et ceux du soignant dans son rapport au patient ○ L'éthique de soin ○ La terminologie et les spécificités du contexte médical en santé somatique ou mentale : les systèmes du corps humain et leurs fonctions, les soins principaux, les techniques d'accompagnement en santé mentale... - L'élaboration de glossaires spécifiques au contexte médical - Les bases de l'anthropologie médicale : ○ Les enjeux de l'exil et de la migration en lien avec la santé somatique et la santé mentale ○ Les enjeux de l'interculturalité en santé somatique et mentale - Les enjeux de l'alliance thérapeutique triadique : ○ Les clefs d'accordage entre le thérapeute et l'interprète ○ Les rouages relationnels, verbaux, paraverbaux et non verbaux constitutifs de l'alliance thérapeutique

Le contexte d'accueil et d'intégration	
- S'adapter à la diversité du contexte d'accueil et d'intégration et répondre adéquatement aux attentes des acteurs : - o Répondre adéquatement aux attentes des intervenants en fonction du cadre législatif, des procédures et des objectifs poursuivis - o Utiliser à bon escient les notions et la terminologie les plus fréquentes des secteurs relevant du contexte d'accueil et d'intégration et les transmettre avec justesse dans l'autre langue-culture - o Élaborer et actualiser des glossaires spécifiques à l'accueil et à l'intégration - o Adopter un comportement déontologique en adéquation avec les spécificités du contexte de l'accueil et de l'intégration - o Prendre en compte les enjeux de l'exil et de la migration, ainsi que les implications culturelles des missions du représentant institutionnel	- Le fonctionnement du contexte d'accueil et d'intégration : système, institutions, structuration, fonctionnement institutionnel : - o Le cadre législatif général - o Les objectifs institutionnels et ceux du représentant institutionnel dans son rapport au bénéficiaire - o La terminologie et les notions spécifiques - Les procédures de demande de protection internationale et de l'aide matérielle : - o Les modalités de l'accueil : contenu, prolongation, fin et trajet retour - o Les différents statuts - o Les voies d'entrée en Belgique - o Les différents titres de séjour - o La protection internationale - o Les procédures de séjour - o Les modalités du court séjour et du long séjour : regroupement familial, séjour des citoyens européens, régularisation et les droits des sans papiers - o L'hébergement et l'insertion socio-professionnelle - o ... - L'élaboration de glossaires spécifiques à l'accueil et l'intégration - Les spécificités de l'accompagnement des allophones et primo-arrivants - Les implications culturelles des missions du représentant institutionnel
Auto-évaluation	
- Développer et appliquer l'auto-évaluation	- L'auto-évaluation - o Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite... - o Les outils : journal de bord, grille, feedback... - Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes :

- Tâche 1 : Donner les équivalents notionnels et terminologiques de termes spécifiques au milieu social
- Tâche 2 : Interpréter une interaction en milieu social

Éléments fournis au candidat :

- Les consignes organisationnelles écrites

Temps de réalisation :

- Tâche 1 : 15 minutes
- Tâche 2 : 30 minutes

Mise en situation :

- Situations reconstituées ou inventées : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve

L'épreuve prévoit :

- La participation d'un jury composé à minima de :
 - o Un locuteur natif de la langue de travail autre que le français qui joue le rôle du bénéficiaire : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
 - o Un locuteur natif du français qui joue le rôle du représentant institutionnel : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
 - o Un locuteur natif du français qui soit interprète ou médiateur-interprète

Pour l'épreuve terminologique

- L'élaboration d'une épreuve terminologique décontextualisée orale
- La vérification de la connaissance du glossaire bilingue spécifique au contexte étudié :
 - o À minima 5 termes en français à traduire vers la langue cible et 5 termes de la langue cible à traduire en français

Pour l'interprétation :

- L'élaboration d'une mise en situation basée sur un jeu de rôle
- L'interaction à interpréter se déroule en milieu social : contexte administratif et social ou médical ou dans l'accueil et l'intégration
- Le choix du contexte et de la situation communicative sont laissés à l'opérateur : bénéficiaire récemment arrivé en Belgique, bénéficiaire pas scolarisé, bénéficiaire en détresse psychologique...
- L'interaction à interpréter se déroule en présentiel ou par visioconférence
- L'interaction à interpréter présente des difficultés rencontrées en milieu social
- La contrainte temporelle inhérente à l'interprétation de l'interaction est prise en compte et gérée par le candidat
- Le degré de maîtrise des deux langues de travail doit être au minimum B2 (voir partie autres informations)

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les termes et les notions relevant du milieu social sont maîtrisés
- La gestion de l'interaction en milieu social correspond aux exigences professionnelles

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les techniques et stratégies d'interprétation, les notions et termes spécifiques, ainsi que le comportement discursif et non verbal de l'interprète sont sélectionnés et mis en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins de la situation de communication

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

PROFIL D'ÉQUIPEMENT

Voici la liste de l'équipement nécessaire pour mener à bien l'apprentissage des UAA dans leur intégralité :

- L'équipement informatique pour les apprenants et l'équipe didactique :
 - o Une connexion internet
 - o Un ordinateur portable pour le formateur/ l'enseignant
 - o Un ordinateur par candidat
 - o Une plateforme de communication et de collaboration numérique et/ ou une plateforme d'apprentissage en ligne
 - o Un logiciel de base de données
 - o Un projecteur et un écran de projection
 - o ...
- Grand tableau avec marqueurs ou craie
- Espaces de cours adaptés au travail en petits groupes (taille permettant la mobilité des personnes, tables amovibles, chaises à roulettes...)