



COFETIS-FOSOVET asbl

Coordination Fédérale  
de la Traduction et de l'Interprétariat Social

**... profil-métier de  
l'interprète social**



**EQUAL**

# Table des matières

1. IDENTIFICATION.....	3
2. RAISON D'ÊTRE DE LA FONCTION .....	3
3. DÉFINITION, DOMAINE ET DÉLIMITATION.....	3
4. DONNÉES CONTEXTUELLES.....	5
A. Circonstances / conditions de travail.....	5
B. Outils.....	6
C. Niveau de responsabilité.....	7
D. Résultats attendus .....	7
5. TÂCHES.....	7
A. Tâches préparatoires .....	7
B. Tâches d'exécution.....	7
C. Tâches de soutien.....	7
D. Tâches d'organisation.....	7
6. ATTITUDES (SAVOIR-ÊTRE).....	8
7. CONNAISSANCES MINIMALES POUR TRAVAILLER DE FAÇON ADÉQUATE (SAVOIR) ET COMPÉTENCES (SAVOIR-FAIRE).....	8
8. DÉONTOLOGIE.....	10
9. SPÉCIFICITÉS DE LA PROFESSION .....	10
10. FORMATION NÉCESSAIRE.....	10
11. OBSTACLES ACTUELS .....	10
12. ÉVOLUTION FUTURE .....	11
13. NIVEAU SOUHAITABLE .....	11
14. ORGANISATION DU SECTEUR.....	11
ANNEXE .....	12

# 1. Identification

## Interprète social

# 2. Raison d'être de la fonction

Comme toutes les sociétés modernes, la Belgique fait face à un important changement social et culturel : l'immigration de personnes d'origines différentes amène une diversité de langues et de modes de vie. Cette diversité représente un défi particulier pour les institutions publiques et les prestataires de services. Les SeTIS<sup>1</sup>, en mettant à disposition des interprètes sociaux, permettent de faciliter l'accès de ces personnes aux services existants, dans un souci d'égalité d'accès et de réalisation des droits.

# 3. Définition, domaine et délimitation

## *Définition de l'interprétariat social*

L'interprétariat social est une forme d'interprétariat :

- où les messages verbaux sont restitués de manière fidèle et complète de la langue source vers la langue de destination
- ayant pour but de permettre aux institutions publiques et aux services procurant de l'aide (proposition : aux services remplissant des missions sociales destinées aux habitants) de fournir un travail de qualité pour tout un chacun, de façon à ce que chaque individu ait la possibilité d'assurer ses droits et de remplir ses devoirs.

*L'interprétariat par téléphone* est une forme d'interprétariat social lors de laquelle l'interprète traduit oralement à l'aide du téléphone la conversation qui se tient entre l'utilisateur et le bénéficiaire.

*L'interprétariat par déplacement* est une forme d'interprétariat social lors de laquelle l'interprète se rend sur place pour traduire oralement les messages qui s'échangent entre l'utilisateur et le bénéficiaire.

## *Domaine d'intervention*

Dans un contexte à dimension sociale et les secteurs à finalité sociale ou publique, notamment de bien-être et de santé, de santé mentale, de l'enseignement, de l'emploi et du logement social, de l'accueil et de l'accompagnement des demandeurs d'asile et de la prestation de services publics et des autorités dans le cadre de leurs missions sociales destinées aux habitants. L'interprétariat social permet l'accès aux droits et à l'égalité des chances.

- *Interprétariat par téléphone* : Situations où l'interprétariat par téléphone est indiqué : conversations structurées, situations urgentes ou de crise,

<sup>1</sup> Service de Traduction et d'Interprétariat Social.

conversations courtes et informatives, pas de document à utiliser, présence physique pas nécessaire ou impossible, ou si l'on ne dispose que de trop peu de temps pour organiser un rendez-vous d'interprétariat par déplacement.

- *Interprétariat par déplacement* : Tous les cas où la présence de l'interprète est souhaitable. Par exemple : conversations approfondies et complexes ; thérapie, médiation, accompagnement ; conversations chargées émotionnellement, annonce de mauvaises nouvelles ; utilisation de documents, longs questionnaires ; longues conversations ; conversations de groupes.

### *Délimitation*

Les métiers suivants sont proches de celui d'interprète social :

- Interprète de conférence
- Médiateur interculturel
- Interprète d'écriture
- Interprète en langue des signes

## 4. Données contextuelles

### A. Circonstances / conditions de travail

<u>Interprétariat par téléphone</u>	<u>Interprétariat par déplacement</u>
La prestation d'interprétariat par téléphone n'est pas liée à un lieu précis, que ce soit pour l'interprète social, le bénéficiaire, ou l'utilisateur. L'interprète n'est pas physiquement présent.	La prestation d'interprétariat par déplacement est liée à un lieu précis, lieu où la prestation se déroule. L'interprète est physiquement présent.
	Les endroits de rendez-vous peuvent varier et il peut y avoir plusieurs rendez-vous à divers endroits sur une même journée.
	Les interprètes doivent parfois parcourir des longues distances pour prester.
Les horaires peuvent être variables.	Les horaires peuvent être variables.
Les prestations d'interprétariat par téléphone sont souvent courtes et informatives.	
Chaque prestation (ou chaque demande de prestation) est enregistrée.	Chaque prestation (ou chaque demande de prestation) est enregistrée.
Un téléphone est indispensable (GSM ou téléphone fixe).	
L'interprète veille à des circonstances de travail appropriées (cadre permettant le respect de la déontologie, notamment s'isoler afin de respecter la confidentialité, bon réception du réseau GSM, calme, etc.)	
<b>Demande de prestation :</b>	<b>Demande de prestation :</b>
Le SeTIS reçoit les demandes des utilisateurs, les gère et informe l'interprète social de la demande de mission (langue, horaire et durée, sujet).	Le SeTIS reçoit les demandes venant des utilisateurs, les gère et remet la demande de mission à l'interprète social. La demande de mission contient les informations pratiques : langue, lieu, date, heures de début et de fin, sujet, personne de contact,...
<b>Avant la prestation :</b>	<b>Avant la prestation :</b>
Les sujets et la terminologie utilisés lors des prestations peuvent différer très fort d'une prestation à l'autre.	Les sujets et la terminologie utilisés lors des prestations peuvent différer très fort d'une prestation à l'autre.
L'interprète prépare, si c'est possible, sa prestation selon le sujet et le secteur d'intervention. L'interprète ne possède pas toujours de temps de préparation.	L'interprète prépare sa prestation selon le sujet et le secteur d'intervention.

	L'interprète social évite, dans la mesure du possible, d'avoir des contacts préalables avec le bénéficiaire.
Un briefing n'est pas toujours nécessaire, souhaitable ou possible.	Un briefing peut être nécessaire, parfois indispensable, ainsi que la présentation des personnes en présence et la définition de leur rôle.
<b>Prestation :</b>	<b>Prestation :</b>
	L'interprète social se rend à l'endroit où la prestation se déroule par ses propres moyens.
	L'interprète précise à l'utilisateur sa disponibilité en temps (horaire prévu).
L'interprète reçoit au début de toute prestation le temps de se présenter et d'expliquer sa fonction tant à l'utilisateur qu'au bénéficiaire, et vérifie la langue d'interprétariat.	L'interprète prend le temps, en début de prestation, de se présenter et d'expliquer sa fonction tant à l'utilisateur qu'au bénéficiaire, et vérifie la langue d'interprétariat.
	L'interprète ne remplit aucune autre fonction que la sienne.
	De préférence, l'interprète social ne se retrouve pas seul avec le bénéficiaire. Si c'est le cas, il ne peut intervenir.
	L'interprète se place en position triangulaire par rapport au bénéficiaire et à l'utilisateur.
<b>Après la prestation :</b>	<b>Après la prestation :</b>
Un debriefing n'est pas toujours nécessaire, souhaitable ou possible.	Un debriefing peut être nécessaire, parfois indispensable.

## **B. Outils**

### **Pour se préparer :**

- Listes de terminologie
- Internet, base de données, documents
- Dictionnaires
- Journaux, magazines
- Téléphone
- Etc.

### **Pendant la prestation :**

- Bloc de notes
- Listes terminologiques
- Dictionnaires
- Matériel d'écriture
- Téléphone (pour l'interprétariat par téléphone)

### **C. Niveau de responsabilité**

La responsabilité des prestations d'interprétariat social est partagée entre l'interprète social, le SeTIS et l'utilisateur. Chacun fait en sorte que la prestation se déroule le mieux possible et rencontre les résultats attendus.

L'utilisateur et le bénéficiaire sont responsables du contenu et du déroulement de la conversation.

### **D. Résultats attendus**

Les effets de la communication entre le bénéficiaire et l'utilisateur devraient être les mêmes que si elle se passait entre deux personnes parlant la même langue.

## **5. Tâches**

### **A. Tâches préparatoires**

- Gérer son agenda.
- Consulter textes et documents, sources d'informations, listes terminologiques.
- Se préparer psychologiquement aux conditions de travail.

### **B. Tâches d'exécution**

Interpréter en :

- s'assurant que de bonnes conditions de travail sont rassemblées afin de réaliser une prestation de qualité ;
- respectant le code de déontologie de la profession ;
- utilisant les techniques d'interprétariat ;
- respectant les principes de communication efficace ;
- respectant les recommandations du règlement de travail et/ou des accords de collaboration entre le SeTIS et l'interprète ;
- veillant à son intégrité physique et morale.

### **C. Tâches de soutien**

Améliorer la qualité de son propre travail

- se former de manière permanente ;
- étoffer les listes de terminologie ;
- Participer, dans la mesure du possible, aux réunions d'équipe, séances de supervision, échanges entre collègues des connaissances et bonnes pratiques ;
- suivre l'évolution des secteurs d'intervention.

### **D. Tâches d'organisation**

Respecter les règles de fonctionnement du SeTIS.

## **6. Attitudes (savoir-être)**

- Assertivité et confiance en soi :

- dans sa présentation (la fonction et ses limites) ;
- dans la traduction orale ;
- dans la mise en pratique de ses limites professionnelles et personnelles.
- Conscience professionnelle et sens des responsabilités : se comporter de manière professionnelle en suivant les règles de l'interprétariat social vis-à-vis des utilisateurs, des bénéficiaires, d'autres interprètes sociaux et du SeTIS.
- Empathie : se mettre à la place de l'autre pour comprendre et transmettre le message de manière correcte et nuancée.
- Sens de l'organisation : gérer de façon autonome les missions à remplir et être ponctuel aux rendez-vous pris.
- Loyauté : se tenir exactement aux règles et respecter ce qui a été convenu vis-à-vis de l'utilisateur, du bénéficiaire, des autres interprètes et du SeTIS.
- Ouverture au perfectionnement professionnel : avoir la volonté d'apprendre, de se remettre en question, connaître ses limites.
- Aisance relationnelle et respect des autres : ne pas discriminer, pouvoir gérer les différences, être tolérant.
- Flexibilité : s'adapter aux exigences spécifiques de chaque mission, sans perdre en assertivité et sans franchir les frontières du code de déontologie.
- Résistance au stress : gérer la charge émotionnelle qui peut survenir dans une prestation, et gérer toute circonstance exceptionnelle; prendre distance par rapport à son propre vécu.
- Discrétion et respect du secret professionnel.
- Précision et rigueur.
- Persévérance.

## **7. Connaissances minimales pour travailler de façon adéquate (savoir) et compétences (savoir-faire)**

- **Connaissance linguistique orale** dans l'une des langues nationales et dans la langue étrangère - minimum requis : niveau B2 (avancé) du Cadre européen commun de référence pour les langues. Etre capable de répondre aux aptitudes linguistiques en accord avec les critères du Cadre européen commun de référence pour les langues (niveau B2 - oral) :
  - Compréhension à l'audition
  - Expression orale
 (Voir annexe)
- **Connaissance linguistique de la lecture** dans une des langues nationales - minimum requis : B2 (avancé) du Cadre européen commun de référence pour les langues. Aptitudes linguistiques en accord avec



les critères du Cadre européen commun de référence pour les langues (niveau B2 - écrire et lire) :

- Compréhension à la lecture  
(Voir annexe)

- Connaissance des pratiques et techniques de la recherche d'information : Etre capable d'utiliser les techniques et les outils de la recherche d'informations.
- Connaissance des secteurs d'intervention dans le but de comprendre les différents contextes de travail.
- Connaissance des principes déontologiques : Etre capable de mettre en pratique et respecter les principes déontologiques
- Connaissances des techniques d'interprétariat :
  - Etre capable d'utiliser la forme "je"
  - Etre capable d'utiliser la technique de la consécutive
  - Etre capable d'utiliser la technique de prise de notes
  - Etre capable de reproduire un récit
    - avoir des capacités d'écoute et de concentration
    - analyser
    - mémoriser
    - synthétiser
    - restitution logique
- Connaissance des principes de la communication
  - Communication verbale et non verbale :
    - Etre capable de signaler les obstacles dans la communication entre le bénéficiaire et l'utilisateur
    - Etre capable de maîtriser sa propre communication non-verbale
  - Communication interculturelle :
    - Etre capable de signaler les obstacles dans la communication entre le bénéficiaire et l'utilisateur
  - Les principes pertinents de communication :
    - Etre capable d'adopter et de maintenir la relation triangulaire
    - Etre capable d'adopter et de garder la distance professionnelle
    - Etre capable de se présenter de façon professionnelle
    - Etre capable de mettre ses limites personnelles et professionnelles
    - Etre capable de gérer ses émotions
- Connaissance du règlement de travail et/ou des principes de collaboration : Etre capable de respecter les règles et les accords établis.

## 8. Déontologie

- Devoir de discrétion, confidentialité
- Restitution objective, intégrale et fidèle des messages
- Non-intervention
- Impartialité
- Limitation et refus d'intervention en raison d'un motif nuisant de façon importante à la qualité de l'intervention ou de non-respect du code d'éthique minimal du respect de la personne

## 9. Spécificités de la profession

- Horaires irréguliers : travail en soirée ou en dehors des heures normales de prestation.
- Nombres et fréquences fluctuants des missions.
- Travail dans des conditions émotionnelles fortes (stress).
- Le nombre de missions est variable selon les langues.
- Nombreux déplacements (interprétariat par déplacement).
- Le secteur d'intervention est variable.

## 10. Formation nécessaire

Les formations sont organisées différemment selon les communautés linguistiques. Le contenu des formations doit permettre aux candidats d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice du métier.

## 11. Obstacles actuels

- Nécessité de formation des (certains) interprètes sociaux actuellement en place.
- Problème d'accès à la formation pour les personnes qui n'ont pas obtenu l'équivalence des diplômes (Promotion Sociale).
- Rémunération faible et différente
- Statut précaire.
- Difficultés de trouver de bons candidats remplissant les conditions à l'embauche et ayant les qualifications (qualités) requises.
- Difficultés de trouver des candidats pour les langues rares.
- L'absence de formation dans le réseau d'enseignement formel : les candidats-interprètes sont d'origines diverses et un nombre limité de candidats correspondent au bon profil.
- Manque de candidats-interprètes qui ont satisfait aux compétences nécessaires pour certaines langues.
- Difficultés à maintenir les travailleurs en place en raison d'une rémunération faible et différente (entre les travailleurs) et/ou d'un statut précaire.
- Absence de subsides structurels pour le secteur de l'interprétariat social.

## **12. Evolution future**

- Evolution des langues demandées selon les contextes internationaux (politique, globalisation, catastrophes naturelles, etc.) et la politique nationale.
- Reconnaissance possible de l'interprétariat social (secteur, outil et profession).
- Financement structurel du secteur et donc des postes.
- Fondation d'une organisation professionnelle d'interprètes sociaux.
- Changement possible, dans la décennie à venir, du profil du candidat-interprète et l'adéquation de ce avec ceux des candidats.
- Reconnaissance effective des métiers complémentaires.

## **13. Niveau souhaitable**

Le niveau barémique souhaitable est le niveau 4.1 de la CP 329 francophone ou le niveau B1c de la CP 329 flamande, ce qui correspond à un niveau baccalauréat (anciennement graduat).

Le niveau de formation qui correspond aux compétences exigées est de niveau bachelier (anciennement graduat).

## **14. Organisation du secteur**

Les interprètes sociaux doivent, quel que soit leur statut, être lié à un SeTIS. Celui-ci est garant de la qualité et du respect des principes déontologiques. Il organise des formations continuées, la supervision des interprètes sociaux et gère les demandes de mission qui seront réalisées par l'interprète social. Il est le référent en matière de plainte.

# Annexe

## Annexe 1 : Niveau B2 du Conseil de l'Europe.

Source : [http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=F&M=/main\\_pages/levels.html](http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=F&M=/main_pages/levels.html)

### Echelle globale :

Utilisateur indépendant : Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

### Grille d'autoévaluation :

Comprendre	Ecouter	Je peux comprendre des conférences et des discours assez longs et même suivre une argumentation complexe si le sujet m'en est relativement familier. Je peux comprendre la plupart des émissions de télévision sur l'actualité et les informations. Je peux comprendre la plupart des films en langue standard.
	Lire	Je peux lire des articles et des rapports sur des questions contemporaines dans lesquels les auteurs adoptent une attitude particulière ou un certain point de vue. Je peux comprendre un texte littéraire contemporain en prose.
Parler	Prendre part à une conversation	Je peux communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rend possible une interaction normale avec un locuteur natif. Je peux participer activement à une conversation dans des situations familières, présenter et défendre mes opinions.
	S'exprimer oralement en continu	Je peux m'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à mes centres d'intérêt. Je peux développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

## Grille des critères d'évaluation de l'oral :

Source :

[http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=F&M=/main\\_pages/illustrationsf.html](http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=F&M=/main_pages/illustrationsf.html)

Etendue	Correction	Aisance	Interaction	Cohérence
Possède une gamme assez étendue de langue pour pouvoir faire des descriptions claires, exprimer son point de vue et développer une argumentation sans chercher ses mots de manière évidente.	Montre un degré assez élevé de contrôle grammatical. Ne fait pas de fautes conduisant à de malentendus et peut souvent les corriger lui/elle-même.	Peut parler relativement longtemps avec un débit assez régulier; bien qu'il/elle puisse hésiter en cherchant structures ou expressions, l'on remarque peu de longues pauses.	Peut prendre l'initiative de la parole et son tour quand il convient et peut clore une conversation quand il le faut, encore qu'éventuellement sans élégance. Peut faciliter la poursuite d'une discussion sur un terrain familier en confirmant sa compréhension, en sollicitant les autres, etc.	Peut utiliser un nombre limité d'articulateurs pour lier ses phrases en un discours clair et cohérent bien qu'il puisse y avoir quelques "sauts" dans une longue intervention.