

SeTIS Bruxelles - Guide de l'utilisateur 2024

Guide pratique de l'utilisateur

1. Le SeTIS Bruxelles

1.1. Mission

Afin de contribuer à l'intégration et l'émancipation des personnes d'origine étrangère dans le cadre de leur vie bruxelloise, nous favorisons leur communication avec les professionnels des secteurs associatifs et public, nous dispensons des formations citoyennes dans leur langue d'origine et nous contribuons à l'insertion socio-professionnelle.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur une équipe pluridisciplinaire, qualifiée et professionnelle. Les compétences linguistiques, relationnelles et culturelles des interprètes facilitent la communication entre les intervenants, dans une approche inclusive et interculturelle.

1.2. Valeurs

- L'écoute
- La bienveillance
- La solidarité
- Le droit de s'exprimer, et ce dans sa langue maternelle
- La tolérance
- L'égalité d'accès aux soins, à l'information
- La réalisation de ses droits, de manière éclairée

1.3. Devenir Utilisateur du SeTIS Bruxelles

Pour devenir utilisateur du SeTIS Bruxelles, il suffit de s'adresser au département Relations Extérieures et Qualité du SeTIS Bruxelles : relations.exterieures@setisbxl.be

Pour créer un compte utilisateur, nous avons besoin des informations suivantes :

- Nom complet de l'institution
- Personne de contact (nom, prénom, fonction, mail, tel)
- Adresse du siège social
- (+Adresse du ou des lieux de prestations prévu et Adresse de facturation si différentes)
- Numéro de téléphone général
- Adresse mail générale
- Secteur et éventuellement sous-secteur

N'hésitez pas à nous poser vos questions sur le cadre de collaboration, les tarifs, ou la valorisation de vos éventuels agréments.

2. La collaboration avec l'interprète en milieu social

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

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

2.2. Profil des interprètes

Le SeTIS Bruxelles favorise la reconnaissance et l'insertion ou la réinsertion des interprètes dans le monde du travail. De ce fait, les interprètes jouissent d'une rétribution en tant qu'employés en contrat à durée indéterminée ou en contrat d'insertion socio-professionnelle.

A leur engagement, les nouveaux interprètes sont recrutés pour leurs compétences linguistiques, relationnelles et culturelles liées à leurs origines et leur bagage personnel et professionnel.

Le SeTIS Bruxelles forme, encadre et accompagne les nouveaux travailleurs pour qu'ils deviennent autonomes et compétents dans les délais les plus brefs.

2.2.1. La formation initiale

Les interprètes en milieu social du SeTIS Bruxelles ont suivi une formation théorique et pratique spécifique dispensée par l'Université de Mons ainsi que des intervenants spécifiques pour des modules thématiques (SPF Santé Publique, CBAI, CPAS, Actiris, psychologues, médecins et experts de secteurs).

Cette formation de 114h est dispensée à raison de deux cycles par an et est destinée à l'ensemble des services d'interprétation en milieu social de la Fédération Wallonie-Bruxelles. E

2.2.1. La formation continue

Les interprètes en milieu social du SeTIS Bruxelles participent régulièrement au processus de formations continuées, de supervision et d'évaluation dont les objectifs sont d'améliorer et d'analyser les attitudes et les pratiques professionnelles, ainsi que de (re) préciser les limites et les règles éthiques de la fonction.

Elle se compose de 8 heures mensuelles et se déroule durant les 10 mois de l'année académique.

- Des groupes de parole (supervision).
- Des modules thématiques relatifs aux secteurs de travail des interprètes en milieu social.
- Des interventions.
- Une formation en techniques d'interprétation adaptées au social et perfectionnement du français.

- Une formation en techniques d'interprétation adaptées au social et perfectionnement de l'anglais (uniquement pour les interprètes prestant en anglais et ayant des besoins de renforcement).

2.3. Cadre de travail

2.3.1. Encadrement

Le SeTIS Bruxelles a mis en place une équipe de six coordinateurs qui se charge de l'encadrement des Interprètes. Chaque coordinateur accompagne son équipe en effectuant un travail de proximité. Les coordinateurs se chargent des évaluations, des feedbacks et effectuent un travail de relais avec les différents services.

Les nouveaux engagés sont également encadrés par un interprète-référent (parrain/marraine) dès leur entrée en fonction afin de faciliter la bonne compréhension de leur rôle et la pratique du métier au quotidien.

A ce titre, le SeTIS Bruxelles a mis en place un système d'accompagnement pour les nouveaux interprètes dans les différents services utilisateurs afin d'observer la pratique du métier sur le terrain.

2.3.2. Suivi de la collaboration

Le SeTIS Bruxelles a pour objectif de se rendre disponible et accessible pour ses partenaires. C'est la raison pour laquelle le département Relations Extérieures et Qualité a pour mission d'organiser et de proposer des rencontres régulières afin d'identifier les points forts de la collaboration ainsi que les aspects à améliorer.

Afin de rendre le recours aux interprètes optimal, une procédure de suivi de terrain auprès des services utilisateurs est mise en place par le biais de différents outils tels que monitoring détaillé, évaluations ponctuelles et globales, échanges et retours des interprètes, des travailleurs au sein des différents départements et des utilisateurs.

Les utilisateurs ont également la possibilité de solliciter une rencontre au département Relations Extérieures et Qualité à l'adresse électronique suivante : relations.exterieures@setisbxl.be.

2.3.3. Signalement des difficultés ou demandes particulières

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

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

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

Adresse électronique : feedback@setisbxl.be

2.4. Comment collaborez avec un interprète en milieu social ?

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

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

L'interprète travaille avec l'Utilisateur et le Bénéficiaire, il ne travaille ni pour ni contre l'une des parties. Nous parlons d'une relation triangulaire qui préserve le principe d'impartialité. Les différentes parties veillent à formuler des messages aussi clairs et concis afin de favoriser la bonne restitution de ceux-ci. La prise en compte d'une approche globale de postures professionnelles est la manière la plus adaptée pour mener à bien les entretiens.

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

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

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

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

Si le bénéficiaire ne comprend pas le message ou risque de mal interpréter les propos de l'utilisateur, l'interprète en milieu social en fera part à l'utilisateur afin que tous les éléments facilitant la compréhension de la situation soient connus. L'interprète en milieu social fera part de sa démarche au bénéficiaire. En effet, il n'effectuera aucune censure, ni dans le message de l'utilisateur, ni dans celui du bénéficiaire.

3. Offres de services et modalités de réservation

3.1. Principes généraux

Le SeTIS Bruxelles met à la disposition des utilisateurs, des prestations d'interprétation en milieu social : du lundi au vendredi de 09 :00 à 17 :00. Les réservations et les demandes de prestations par téléphone peuvent se faire pendant cette même période.

Des prestations en dehors du cadre horaire général peuvent néanmoins être négociées avec la coordination du SeTIS Bruxelles. L'importance et l'urgence de l'intervention ainsi que la disponibilité des interprètes détermineront si le SeTIS Bruxelles répond favorablement ou non à cette demande. Toute demande passe obligatoirement par le SeTIS Bruxelles. Seules les demandes validées par le SeTIS Bruxelles sont valables.

Le SeTIS Bruxelles se réserve le droit de refuser d'intervenir pour les utilisateurs qui ne relèveraient pas du secteur non marchand, qui refuseraient d'assumer la participation financière qui leur correspond, qui répercutent les coûts sur leur public ou qui ne respecteraient pas le Code de déontologie des interprètes en milieu social.

Toute demande émane d'un service utilisateur, à savoir un service public ou associatif assimilé au secteur non-marchand. Toutes les interventions doivent avoir lieu en la présence de l'utilisateur et du bénéficiaire. Aucune intervention ne se fait à usage privé. Aucune intervention ne se fait au domicile de l'interprète.

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

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

Le SeTIS Bruxelles reste l'interlocuteur privilégié dans la gestion des conflits entre utilisateurs et interprètes qui pourraient survenir lors des prestations.

3.2. Interprétation par déplacement

Les prestations par déplacement sont prévues pour toutes les situations où la présence d'un interprète en milieu social est préconisée (voir plus 3.1.2.). Celle-ci peuvent être organisées de manière ponctuelle ou sous forme de permanences.

Les prestations doivent être réservées le plus tôt possible. Pour optimiser les chances de trouver un interprète pour la date demandée, il est préconisé de réserver au moins 4 jours ouvrés avant la date d'intervention, et pendant les heures de travail mentionnées précédemment. Une prestation réservée moins de 24h à l'avance fait l'objet d'une surfacturation.

Après avoir reçu l'ordre de mission, l'interprète se rend sur le lieu précisé dans la demande pour un rendez-vous organisé entre l'utilisateur et le bénéficiaire. L'interprète se rend par ses propres

moyens sur le lieu de la prestation. Si le lieu est peu ou difficilement accessible en transport en commun, un arrangement peut être négocié avec l'utilisateur.

L'interprète évite, dans la mesure du possible, d'avoir des contacts préalables avec le bénéficiaire. L'utilisateur prend les dispositions, quand cela est possible, afin d'aider l'interprète dans cet objectif.

L'utilisateur de prestation peut, avec comme unique objectif de clarifier le contexte de la prestation, s'entretenir préalablement avec l'interprète quelques minutes avant la prestation. Cet entretien se fait sans la présence du bénéficiaire.

L'interprète reçoit le temps, en début de prestation, pour se présenter et expliquer sa fonction tant à l'utilisateur qu'au bénéficiaire et vérifie la langue d'interprétation.

De préférence, l'interprète en milieu social ne se retrouve pas seul avec le bénéficiaire lors de la prestation.

Temps d'échange entre l'utilisateur de prestation et l'interprète : Un débriefing peut être nécessaire, parfois indispensable.

3.2.1. Comment réserver une prestation par déplacement ?

Le meilleur moyen pour faire appel à nos services est de passer par notre plateforme INTERPRETO.

Celle-ci est conçue pour répondre à toutes vos demandes en quelques clics. Voici les fonctionnalités principales :

- Gestion intégrée des prestations
- Possibilité d'alternatives en cas d'indisponibilité
- Accès complet sur les demandes de prestations passées et à venir
- Informations concernant la facturation
- Système de notifications par email

3.2.2. Conseils pour une prestation par déplacement

Les situations dans lesquelles l'interprétation par déplacement est la modalité la plus indiquée sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- Conversations approfondies et complexes (haute concentration de l'interprète requise).
- Situation de communication plus personnalisées, voire intimes : par exemple, thérapie, médiation, accompagnement.
- Conversations chargées émotionnellement, annonce de mauvaises nouvelles.
- Utilisation de documents, longs questionnaires comme appui à la discussion.
- Longues conversations portant sur le dossier et le suivi d'une personne ou d'une famille.
- Conversations de groupes

Avant la prestation

Conformément à la déontologie de l'interprète, l'utilisateur évite de laisser l'interprète seul avec le public bénéficiaire

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

Pendant la prestation

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

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

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

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

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

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

Après la prestation

Si l'entretien a porté sur un sujet sensible ou douloureux, l'utilisateur sera attentif à l'effet produit sur l'interprète. Il lui proposera éventuellement d'en parler s'il le désire.

3.2.3. Retards, absence et annulations

Retard de l'utilisateur de prestation ou du bénéficiaire

Le SeTIS Bruxelles considère le début d'une prestation en fonction de l'heure demandée lors de l'enregistrement de la demande. La prestation entamée avec du retard ne pourra dépasser la fin de prestation prévue initialement, sauf si le SeTIS Bruxelles ou l'interprète marque son accord.

Retard de l'interprète

Si l'interprète doit arriver en retard sur le lieu d'une prestation, le SeTIS Bruxelles en informera, dans la mesure du possible, l'utilisateur de prestation. Celui-ci jugera, selon le retard de l'interprète, si la prestation peut ou non avoir lieu. Si oui, le temps réel de la prestation sera facturé.

Absence du bénéficiaire

Si le bénéficiaire ne se présente pas sur le lieu de la prestation, la prestation sera due et facturée normalement.

Modification ou annulation de rendez-vous

Toute modification ou annulation doit être communiquée au SeTIS Bruxelles de référence 24 heures avant le rendez-vous pour éviter la facturation complète du service.

3.3. Interprétation par téléphone

Les prestations s'effectuent sans rendez-vous préalable, sachant que ce type d'intervention se déroule souvent dans des circonstances imprévues ou dans l'urgence.

L'intervenant de première ligne peut, avec comme unique objectif de clarifier le contexte de la prestation, s'entretenir préalablement avec l'interprète quelques minutes avant la prestation.

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'interprétation.

Durant l'intervention téléphonique, l'utilisateur de prestation veille à être clair et concis. Il s'engage à gérer la communication de manière à laisser l'interprète traduire fidèlement les propos des deux parties. C'est à lui que revient la charge de clôturer l'entretien.

Il est également possible de demander une conférence téléphonique qui permet à l'agent concerné d'entrer en contact avec un citoyen bénéficiaire par téléphone en passant par les services de l'interprète.

Un service de rappel de rendez-vous par téléphone est également disponible sur demande. L'interprète reçoit le numéro du citoyen bénéficiaire et le contacte directement pour lui rappeler son rendez-vous auprès du service utilisateur. Ce service fait l'objet d'une facturation au prix standard d'une prestation par téléphone de moins de 15 minutes.

3.3.1. Comment Faire appel ?

L'utilisateur doit s'adresser au service gestion des plannings du SeTIS Bruxelles pour exprimer sa demande, au numéro unique **02 609 51 80**

L'utilisateur doit être en mesure de fournir tous les renseignements utiles pour le bon déroulement de l'intervention, à savoir :

- Langue demandée
- Service concerné et code utilisateur qui s'y rapporte
- Personne de contact pour le rendez-vous
- Nom du bénéficiaire (facultatif)
- La durée présumée de l'intervention.

3.3.2. Quels sont les bonnes pratiques pour une prestation par téléphone ?

Les situations dans lesquelles l'interprétation par téléphone est la modalité la plus indiquée sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- Conversations structurées et simples (prise de rendez-vous, conversation "de guichet").
- Situations d'urgence, de crise nécessitant une résolution rapide et courte.
- Conversations courtes, informatives (non chargées d'émotion).
- Lorsque la présence physique de l'interprète n'est pas nécessaire ou n'est pas possible.
- L'anonymat physique de l'interprète ou du bénéficiaire doit être préservé.

Le principe : l'utilisateur contacte le SeTIS Bruxelles par téléphone qui le met en contact téléphonique direct avec un interprète en milieu social.

L'interprétation par téléphone peut se faire en présence du bénéficiaire en utilisant la fonction haut-parleur du téléphone.

Le SeTIS Bruxelles propose également un service de conférence téléphonique permettant d'avoir une conversation téléphonique interprétée avec le bénéficiaire. Il suffit de contacter le département Opérations du SeTIS Bruxelles et leur transmettre le numéro de téléphone du bénéficiaire que vous souhaitez joindre. Nos opérateurs se chargent alors de créer une salle de conférence virtuelle qui permet la conversation téléphonique à 3 appareils.

Pour préparer l'entretien, il est préférable que l'utilisateur note les principaux points et les questions qu'il souhaite aborder avec l'interprète en milieu social.

Un environnement adéquat (absence de bruit, disposition adaptée autour du téléphone) favorise la qualité de l'interprétation par téléphone.

Pendant l'intervention téléphonique, l'utilisateur utilisera un langage simple. Il procédera par des séquences courtes pour sauvegarder la précision des messages.

L'utilisateur n'hésitera pas à user de la reformulation pour être certain de la bonne compréhension de chacun.

La décision de terminer l'entretien appartient à l'utilisateur. Le SeTIS Bruxelles préconise que les prestations téléphoniques ne durent pas plus de 20 minutes.

3.4. Interprétation par visioconférence

Le SeTIS Bruxelles propose également des services de visioconférence. La visioconférence est le moyen le plus efficace de remplacer la présence de l'interprète lorsque celle-ci peut être évitée. Elle permet de se rencontrer en visuel, ce qui facilite la communication entre tous, notamment au niveau de l'expression non-verbale et para-verbale, fondamentale dans le travail de



l'interprète. Une prestation par visioconférence étant programmée à l'avance, elle peut durer jusqu'à 1h si nécessaire.

Au moment de la prestation, un de nos opérateurs se connecte également pour s'assurer que tout fonctionne au niveau technique et se retire de la conversation dès que vous êtes en contact avec l'interprète et le bénéficiaire.

Le SeTIS Bruxelles travaille principalement avec TEAMS, l'application de Microsoft, mais nous pouvons également travailler avec les autres plates-formes existantes selon vos besoins (Zoom, BlueJeans, Google Meet, Whereby, ...). Les invitations pour les prestations programmées doivent être envoyées à l'adresse demandes@setisbxl.be

3.4.1. Comment réserver une prestation par visioconférence ?

Le meilleur moyen pour faire appel à nos services est de passer par notre plateforme INTERPRETO.

Celle-ci est conçue pour répondre à toutes vos demandes en quelques clics. Voici les fonctionnalités principales :

- Gestion intégrée des prestations
- Possibilité d'alternatives en cas d'indisponibilité
- Accès complet sur les demandes de prestations passées et à venir
- Informations concernant la facturation
- Système de notifications par email

3.5. Traductions Ecrites

Les demandes de traduction se font à l'adresse électronique demandes@setisbxl.be

L'utilisateur communique son souhait de délai, les langues source et cible avec le ou les documents à traduire en pièce jointe. Les formats acceptés sont .doc, docx, .txt, .odt, .rtf.

Le SeTIS Bruxelles évalue la faisabilité en termes de disponibilité et d'offre de langue et valide par retour de mail, le cas échéant avec un devis reprenant les différents coûts à prendre en compte et le délai de livraison à partir de la confirmation par l'utilisateur. Les demandes confirmées par le SeTIS Bruxelles sont les seules valides.

En cas de traduction d'un document émanant ou destiné aux autorités belges ou étrangères, le SeTIS Bruxelles attire l'attention sur le fait que les traductions ne sont pas des traductions jurées et n'ont, à ce titre, pas de caractère officiel.

Toutes les traductions sont transmises au format .rtf, sans mise en forme.

Quand cela est nécessaire, le SeTIS Bruxelles préconise l'organisation d'un entretien en présence d'un interprète en milieu social afin de vérifier la justesse de la traduction.



Les traductions écrites qui relèvent de domaines spécifiques peuvent l’objet d’un supplément spécifié dans le devis.

4. Aspects financiers

Tarifs

Les tarifs en vigueur sont repris en annexe de ce guide. N’hésitez pas à contacter le département Relations Extérieures et Qualité pour toute questions relatives au financement des prestations et aux tarifs en application pour votre service.

Facturation

L’utilisateur de facturation reçoit une facture mensuelle émanant du SeTIS Bruxelles reprenant le détail des prestations. Ces prestations doivent être payées par le service utilisateur et non par le bénéficiaire.

Tout paiement doit s’effectuer dans un délai de 30 jours au n° de compte BE59 7805 9091 5626.

Rémunération des interprètes et traducteurs sociaux

Les interprètes et les traducteurs en milieu social sont rémunérés par le SeTIS Bruxelles pour les interventions demandées par l’utilisateur. En aucun cas ils ne recevront de rétribution de la part de l’utilisateur ou du bénéficiaire.

Toute modification relative au présent règlement sera notifiée sans délai aux organismes utilisateurs.

Interdiction de refacturation au bénéficiaire

Le SeTIS Bruxelles est une asbl à finalité sociale, subventionnée par les autorités régionales bruxelloises, la Fédération Wallonie-Bruxelles et le Fonds Social Européen. Sa mission est de collaborer avec les services publics et les associations qui rencontrent des publics ne maîtrisant pas le français en proposant des prestations d’interprétation à un tarif abordable pour ces services. En aucun cas il n’est autorisé de facturer les frais de prestation des interprètes au public bénéficiaire