Comment travailler avec des interprètes et des assistants linguistiques en milieu social ?

Bruxelles Accueil asbl - Fedasil

fedasil

Sujets

- Présentation du projet Bruxelles Accueil – Fedasil
- Définition interprète au milieu social et assistant linguistique
- Présentation Bruxelles Accueil asbl *(activités et interprètes)*
- Problème de communication
- Engager des assistants linguistiques
- Quel type d'interprète choisissez-vous?
- Travailler avec des interprètes et des assistants linguistiques en milieu social : quelques astuces

fedasil

Projet Bruxelles accueil - Fedasil

2018: Offre de formation et des instruments linguistiques pour soutenir les assistants linguistiques (VTOH)

2019: Des stratégies pour combler l'écart linguistique entre les assistants sociaux et les demandeurs de protection internationale

2020: Une formation pour les résidents qui souhaitent travailler comme assistant linguistique dans un centre d'accueil de Fedasil

fedasil

Définition de l'interprétariat en milieu social

Définition de l'interprétariat/la traduction en milieu social

L'interprétariat et la traduction en milieu social

- transmettre des messages oraux et écrits
- d'une langue source vers une langue cible
- d'une manière neutre et fidèle
- dans un contexte social

Définition de l'interprétariat/la traduction au milieu social

LE MILIEU SOCIAL ?

- La santé
- L' éducation
- L' intégration
- L' emploi
- L' asile

fedasil

Définition assistant linguistique

fedasil

Définition assistant linguistique

= résident du centre qui interprète pour d'autres résidents

= un collègue qui interprète pour des résidents du centre

fedasil

Bruxelles Accueil asbl
Service d'Interprétariat Social

Le service d'interprétariat décentralisé de Bruxelles pour les organisations bilingues et francophones à Bruxelles et en Wallonie *(si possible)*

Autres services d'interprétariat :

IN-Gent
Atlas
AII
Brussel Onthaal vzw

Sétis Bruxelles
Sétis Wallon

Le Monde des possibles (Liège)

Intercult

fedasil

Qui fait l'interprétation?

Réseau de 1000 interprètes/traducteurs en >100 langues

Des interprètes néerlandophones

Niveau de langue néerlandais: B2 (du cadre de référence européen pour des langues)

- Des interprètes en milieu social **certifiés**
- Des interprètes en milieu social **non-certifiés** (= offre supplémentaire)

Des interprètes en milieu social certifiés = ont un certificat d'interprète en milieu social

Des interprètes en milieu social non-certifiés = n'ont pas de certificat d'interprète en milieu social

fedasil

Qui fait l'interprétation?

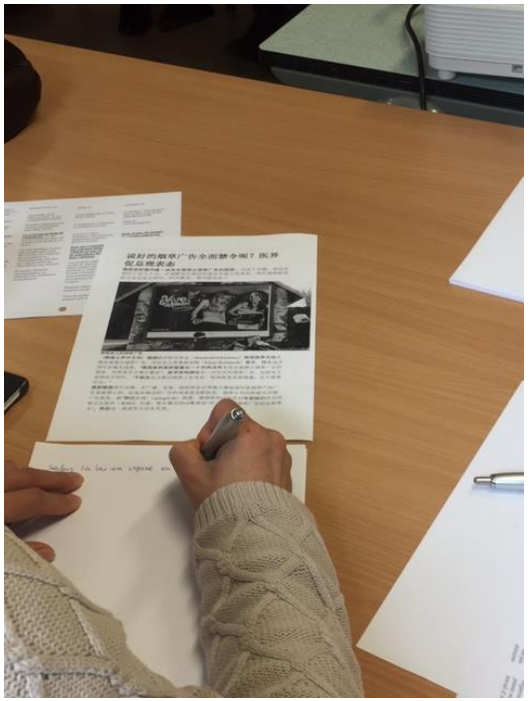
Des interprètes francophones et anglophones

- Niveau de langue français et anglais: niveau B2 (testé interne)
- Formation interne
- *Formation: l'interprétation dans un contexte médical (n'existe qu'en français)*
- *Formation Umons : introduction à l'interprétation et la médiation pour les services publics*
- *Intervisions*

fedasil

Formation offre supplémentaire: l'interprétariat en milieu social

- Techniques d'interprétariat + introduction à la déontologie (6h)
- Techniques de prise de notes (6u)
- Gestion de conflits et détermination de rôles (3u30)
- Terminologie + traduction directe (3u)
- Déontologie + jeux de rôles
  - L'interprétariat par déplacement (6u)
  - L'interprétariat par visioconférence (6u)
  - L'interprétariat par téléphone (6u)



TEST FINAL (2u) → inscription à Bruxelles Accueil asbl

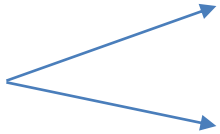
Session de retour (2u)

fedasil

Qui traduit?

Des locuteurs natifs

Niveau de langue: C1



Traducteurs en milieu social certifiés (certificat traducteur au milieu social) (NL)

Traducteurs en milieu social non-certifiés (pas de certificat traducteur en milieu social) (NL)

Contrôle par traduction d'essai & révision

fedasil

Questions

Problème de communication

Quels instruments utilisez-vous ?

Problème de communication

Des pictogrammes - Sclera pictogrammes

Des vidéos d'animation

Du français clair/facile

Une langue des régios (néerlandais/allemand)

Une langue de contact *(ex. anglais)*

Des tools de traduction (Google Translate, DeepL)

Un interprète de l'occasion

Un assistant linguistique

Un interprète en milieu social

Un médiateur interculturel

fedasil

Interprète – médiateur interculturel

Différences ?

Tâches ?

Interprète en milieu social – Intermédiaire interculturel

Interprète en milieu social	Intermédiaire interculturel
• **Fait que interpréter**	• Fait l'interprétation + donne plus d'explications sur la culture, …
• Ne participe pas à la conversation	• Participe à la conversation
• Ne donne pas d'explications	• D'autres tâches: faciliter, intervenir, gestion de conflits, chercher des solutions, etc.

fedasil

Interprète en milieu social – MI – Assistant linguistique

- Le contenu du message est personnel
- Setting : contact direct
- Des différences de langues/niveaux de langue
- Des différences de systèmes
- Des différences d'âge, d'éducation
- L'interprète travaille seul
- Des prestations par déplacement: en moyen 1h30 ou plus longtemps (des permanences)
- Type d'interprétariat : consécutif

fedasil

Questions

Faire appel à un assistant linguistique

fedasil

Situation

Un nouveau résident est arrivé au centre.

Tu souhaites lui faire le tour du centre et lui expliquer brièvement le fonctionnement du centre.

Situation

Une résidente du centre est enceinte

Tu travailles pour le service médical et tu voudrais poser quelques questions sur sa condition médicale et en particulier sur sa grossesse :

- Depuis combien de temps êtes-vous enceinte ?
- Où est le père/Qui est le père ?
- Est-ce que vous voulez garder l'enfant ?
- Etc.

fedasil

L’assistant linguistique

PROFIL (les attentes)

- Un assistant linguistique doit maîtriser suffisamment aussi bien le **néerlandais/français/anglais** que la **langue étrangère** – niveau B2

- Un assistant linguistique doit interpréter de manière complète et fidèle
- Un assistant linguistique doit être neutre et transparent

→ **Des assistants linguistiques doivent avoir les mêmes compétences que les interprètes en milieu social**

fedasil

Niveau B2 = niveau intermédiaire

= avoir fait des études en français (secondaire, des études supérieures)

Comment vous reconnaissez le niveau B2?

→ évaluer vous-même

→ envoyer à Bruxelles Accueil pour un test linguistique

Niveau B2 : la personne sait

- comprendre le journal télévisé
- expliquer un problème à la réception et sait mener un entretien afin de trouver une solution
- formuler ses idées lors d'une discussion
- parler à un rythme normal *(l'interlocuteur natif ne doit pas faire un effort d'adaptation)*

fedasil

Un assistant linguistique

LES AVANTAGES

- L'assistant linguistique est toujours présent
- L'assistant linguistique connaît déjà le fonctionnement du centre
- Les résidents ont (parfois) plus de confiance en un assistant linguistique

fedasil

Un assistant linguistique

LES DESAVANTAGES

- Souvent un assistant linguistique ne connaît pas la déontologie
- Le niveau linguistique des assistants linguistiques n'est pas toujours suffisant
- D'une part, les autres résidents pensent/s'attendent à ce que l'assistant linguistique travaille en leur faveur
- D'autre part, ils n'ont pas confiance en l'assistant linguistique

➔ **Envoyer à Bruxelles Accueil afin de suivre notre formation**

fedasil

L’assistant linguistique - Langage de l’assistant social

- Parlez clair et plus lentement (mais toujours fluide)
- Utilisez des mots transparent (réception – accueil, photo – image)
- Utilisez du langage actif et des phrases courtes
- Pas trop d’expressions, pas de dialecte
- Expliquez des mots difficiles
- Répétez et reformulez - posez des questions ouvertes!
- Supportez votre message avec des photos, des gestes, des pictogrammes, …
- Limitez-vous à dire juste l’essentiel
- Quand il y a des conversations privées entre les autres parties – demandez ce qui est dit

fedasil

Exercice

Nous allons fixer un rendez-vous pour mercredi prochain. En cas d'empêchement, il faut m'avertir. Donc vous m'appelez si vous souhaitez reporter le rendez-vous.

Exercice

On se voit mercredi prochain. Appelez-moi si vous ne venez pas.

Une demande d'asile a été refusée. L'assistant social explique les possibilités :

AS: Il y a trois options. Vous pouvez déposer une nouvelle demande avec de nouvelles preuves, mais si vous faites cela, pendant les quatre mois qui suivent vous devez trouver vous-même un logement et un revenu car cela prendra environ quatre mois avant que la nouvelle demande soit officiellement déposée. La deuxième option est votre retour volontaire à Venezuela. Dans ce cas les assistants sociaux belges règleront votre vol et nous vous mettrons en contact avec les instances compétentes à Venezuela. Dernièrement vous pouvez rester en Belgique sans déposer une nouvelle demande d'asile. Mais sachez que vous êtes alors illegal dans ce pays et que la police peut vous arrêter à chaque instant.

Une demande d'asile a été refusée. L'assistant social explique les possibilités:

AS: Il y a **trois options**.

Où vous déposez une nouvelle demande avec de nouvelles preuves, mais si vous faites cela, pendant les quatre mois qui suivent vous devez trouver vous-même un logement et un revenu car cela prendra environ quatre mois avant que la nouvelle demande soit officiellement déposée.

La deuxième option est votre retour volontaire à Venezuela. Dans ce cas les assistants sociaux belges régleront votre vol et nous vous mettrons en contact avec les instances compétentes à Venezuela.

Dernièrement vous pouvez rester en Belgique sans déposer une nouvelle demande d'asile. Mais sachez que vous êtes alors illegal dans ce pays et que la police peut vous arrêter à chaque instant.

La confusion de rôles

- **L'assistant linguistique + le résident** :
  - pas de liens trop intimes ou de liens familiaux – *exemple /Vidéo*
  - ne pas commencer une conversation avec le résident (sans retour d'information)
  - faire attention à ce que l'assistant linguistique ne réponde pas au lieu du résident - abus de pouvoir

- **L'assistant linguistique + l'assistant social** : faire attention à ne pas former des coalitions

Si un collègue fait l'interprétation :

- Ne pas s'attendre à ce que le collègue aide à mener la conversation
- Faire attention à ce que le collègue ne prenne pas en charge la conversation

fedasil

La délimitation de tâches

Un résident qui fait l'interprétation :

- Ne pas faire appel à une personne trop souvent
- Une rémunération?
- Evaluation?

Un collègue qui fait l'interprétation :

- L'interprétation fait partie de son ensemble de tâches? (surcharge, burn-out)

fedasil

Faire appel à un assistant linguistique

OUI

- Des conversations standards : des conversations préstructurées et prévisibles
- Quand les informations sont factuelles
- Une conversation qui va plutôt de l'assistant social vers le résident, sur
  - *la procédure d'asile*
  - *le fonctionnement du centre*
  - *des informations pour un rendez-vous*

fedasil

Faire appel à un assistant linguistique

NON

- Le service médical - des sujets intimes
- Quand la conversation traite le passé des clients
- Une sanction
- Des conversations psychologiques

fedasil

Faire appel à un assistant linguistique à condition que…

… le résident ait CONFIANCE et donne son ACCORD.

➔ Protocol

Pause

Vous choisissez quel type d'interprète?

Un ASSISTANT LINGUISTIQUE

Interprète en milieu social

Interprète par téléphone

Interprète par visioconférence

Interprète par déplacement

La traduction écrite

fedasil

L’interprétariat par téléphone

- Des conversations courtes/pratiques (**20min**) *(date/heure du rendez-vous)*
- Une situation de crise (la communication doit être faite vite)
- Ne pas expliquer ou soussigner des documents
- Des conversations non trop chargées émotionnellement
- La communication non-verbale n’est pas importante
- La présence de l’interprète n’est pas nécessaire/souhaitée

fedasil

L'interprétariat par téléphone

02/503 27 40

(entre 9h et 13h et 13h30 et 17h)

- Appeler au moment où vous avez besoin d'un interprète
- Le client doit être présent (pas de conference calls)

Vous fournissez les informations suivantes:

- La combinaison de langues
- Genre *(une personne ou plusieurs)*
- La nationalité
- Le sujet
- La durée estimée (max. 20min.)

Ne contactez pas vous-même l'interprète!
Appelez l'interprète dans au maximum 15min!

fedasil

L’interprétariat par visioconférence

- Des conversations de 30 minutes à une heure
- Des documents peuvent être expliqués et signés
- Des conversations plus chargées émotionnellement , des messages difficiles
- Des conversations avec plusieurs personnes qui ne sont pas (ou ne peuvent pas être) au même endroit
- La communication non-verbale est importante
- La présence physique de l’interprète

n’est pas nécessaire/souhaitée/possible

fedasil

L’interprétariat par déplacement

- Des conversations plus longues (1h, 1h30,…): intermédiation, accompagnement
- Des documents peuvent être expliqués et signés
- Des conversations plus chargées émotionnellement , des messages difficiles
- La communication non-verbale est

(très) importante

- Une conversation avec plusieurs

personnes est possible

(par exemple: entretien AS – tuteur - jeune)

L'interprétariat par déplacement/ par visioconférence

Faites la demande au moins 2 jours à l'avance

https://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be/fr-FR

fedasil

La traduction écrite

- Une brochure, un dépliant
- Un règlement intérieur
- Une lettre

Pas de traductions jurées, mais on peut vous rediriger

fedasil

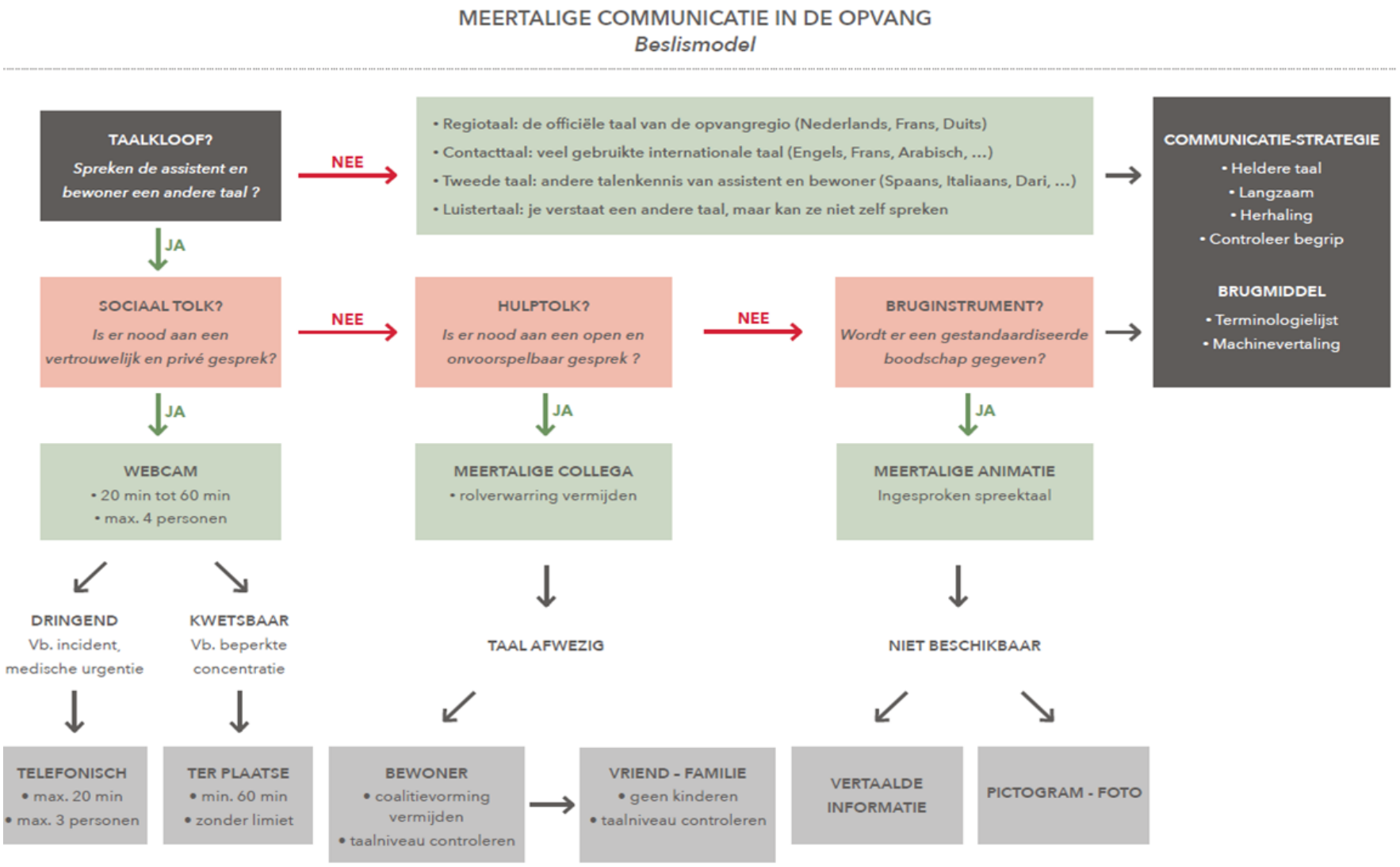
La traduction écrite

Par mail à: traduction@bruxellesaccueil.be

La durée moyenne: 2 semaines pour 4-5 pages

fedasil

La gestion linguistique (dans les centres)



Travailler avec des interprètes en milieu social et des assistants linguistiques - ASTUCES

fedasil

Avant la prestation - client

Le client parle quelle langue?

- Via Annexe 26
- Chercher par Wikipedia *(pays + langue)*
- Découvrir par une **affiche de langue**
- Vérifier par un collègue plurilingue ou une application de traduction si le client veut bien travailler avec un interprète
- Informer sur le rôle de l'interprète
    - assistant linguistique: protocol
    - interprète en milieu social: Est-ce que tu parles une autre langue que ton assistant social ?

fedasil

Avant la prestation - interprète

La salle d'attente

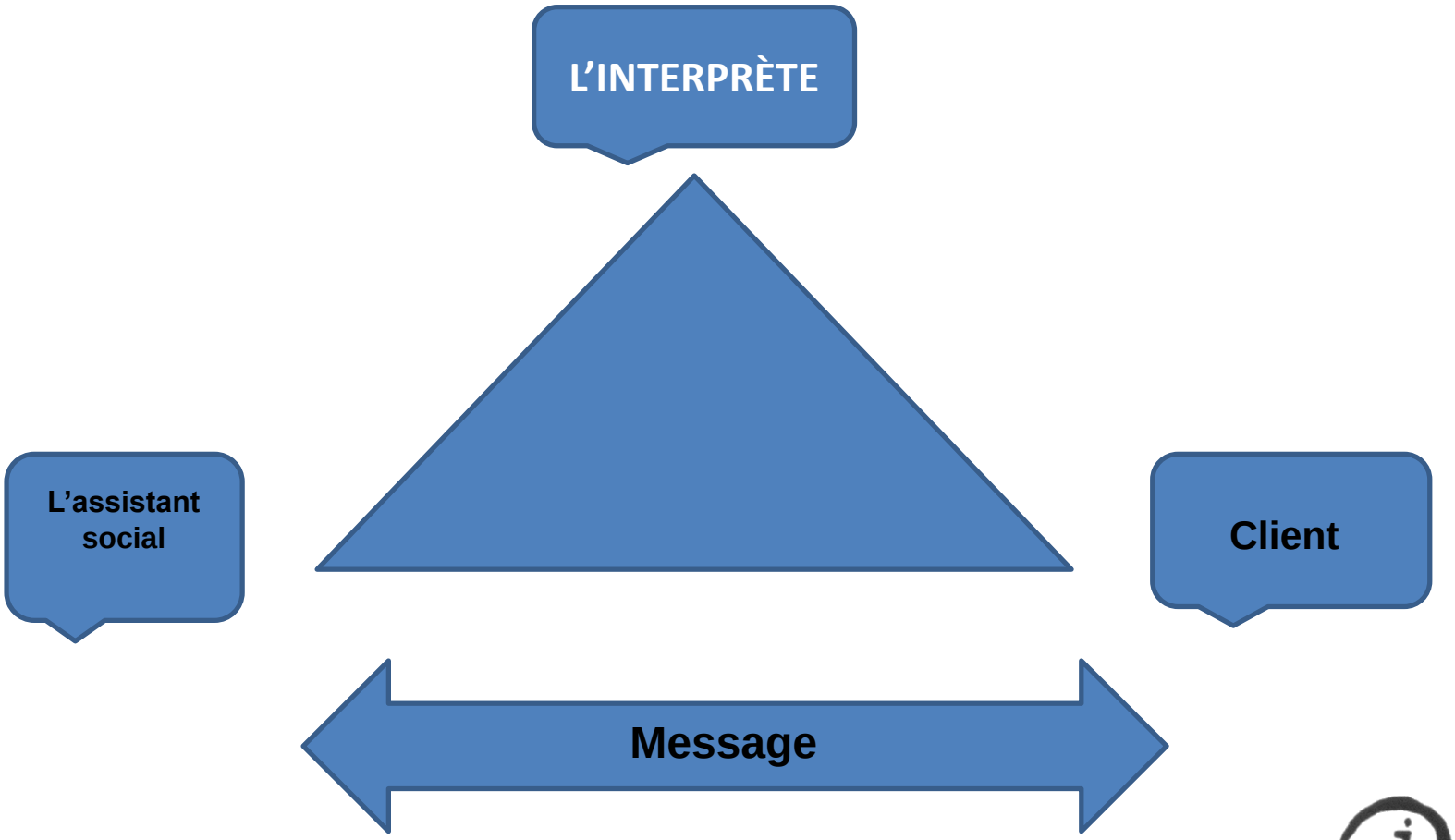
Veillez à ce que le client et l'interprète puissent attendre séparément

Avant la session

- Expliquer la méthode de travail
- et le type de conversation (ex. Une mauvaise nouvelle)
- Info sur le client: nationalité, genre, âge
- D'autres informations importantes (ex. Interprétariat par téléphone : combiné/haut-parleur)
- Exprimer clairement les attentes

fedasil

Mise en place pendant la session d'interprétariat - ID



Mise en place de l'interprétariat par visioconférence

mise en place 1

L' interprète : lieu 1

L' assistant social et le client : lieu 2

Avantage : l'assistant social et le client sont ensemble, donc moins de risques de problèmes techniques

Désavantage : difficile de voir l'assistant social et le client, souvent on ne voit qu'une des deux parties et on n'entend que l'autre

fedasil

Mise en place de l'interprétariat par visioconférence

Mise en place 2

L'interprète : lieu 1

L'assistant social : lieu 2

Client : lieu 3

Avantage : on voit toutes les parties

Désavantage : il y a plus de risques de problèmes techniques

fedasil

Mise en place de l'interprétariat par téléphone

Interprète : lieu 1

Assistant social et client : lieu 2

Pendant la session d'interprétariat

La présentation de l'interprète :

Je suis interprète russe-*français*

J'interprète tout

Je suis neutre

Je suis tenu au secret professionnel

J'utilise la forme 'je'

Des astuces pour les utilisateurs :

- Ne donnez pas le nom de l'interprète
- Donnez à chaque nouvel interprète avec lequel vous travaillez la possibilité de se présenter, même si vous la connaissez déjà d'autres interprètes.
- Si l'interprète ne se présente pas, faites-le vous-même

fedasil

Pendant la session d'interprétariat

La présentation de l'interprète J'utilise la forme **'je'**

Des astuces pour les utilisateurs :

- Ne vous adressez pas à l'interprète, mais parlez directement à votre client. Regardez-le directement aussi.

NON Demande-lui comment il va. / Comment va-t-il ?

OUI Comment allez-vous ?

fedasil

Pendant la session d'interprétariat

La présentation de l'interprète J'interprète **tout**

Des astuces pour les utilisateurs :

- Ne demandez pas à l'interprète de ne pas traduire certaines choses
- Parlez clairement et de manière structurée (ne pensez pas à voix haute)
- Ne parlez pas en phrases creuses
- N'interrompez pas l'interprète, même si vous croyez que vous avez compris le message (des petites nuances, des *false friends*)
- Expliquez d'avance la terminologie nécessaire
- N'utilisez pas de jargon technique, du dialecte, des abréviations

fedasil

Pendant la session d'interprétariat

La présentation de l'interprète Je suis **neutre**

Des astuces pour les utilisateurs :

- Ne demandez pas l'avis de l'interprète
- Ne demandez pas d'expliquez la culture du client
- Ne demandez pas de convaincre le client
- Ne demandez pas à l'interprète de compléter des documents, de traduire un document, de montrer le chemin après la session, …
- Ne demandez pas si l'interprète peut accompagner le client quelque part le lendemain
- Veillez à ce que l'interprète ne soit pas seul avec le client pendant la session
- Veillez à ce que l'interprète et le client partent séparément

fedasil

Après la session d'interprétariat

La confirmation après la session d'interprétariat (l'interprétariat par déplacement)

Fiche d'interprète

heure arrivée interprète

heure début prestation

heure fin prestation

voor de gebruiker / pour l'utilisateur

AANWEZIGHEIDSBON - BON DE PRÉSENCE

BRUSSEL ONTHAAL VZW – SOCIAAL VERTAALBUREAU
BRUXELLES ACCUEIL ASBL – SERVICE D'INTERPRÉTARIAT SOCIAL

Voor de tolk/pour l'interprète

Naam/nom :

Taalcombinatie/combinaison de langues :

Duur van het tolkgesprek
Durée de l'interprétariat

Naam van de dienst en de hulpverlener
Nom du service et de l'utilisateur

Datum/Date: ……..... /……..... /…..

Beginuur/heure début : ……..

Einduur/heure fin : ……

Handtekening gebruiker / Signature de l'utilisateur

Opmerkingen/Remarques:

Handtekening van de tolk / signature de l'interprète

Après la session d'interprétariat

Après la session

Vérifier (par exemple par application de traduction ou interprète par téléphone) comment le client

- a vécu la conversation.
- a expérimenté la manière de travailler.

Des applications de traduction :

Google translate

DeepL

fedasil

Après la session d'interprétariat

Après la session

Vérifier si l'interprète :

- a des recommandations pour le futur.
- a bien vécu la session.

Donner du feedback à l'interprète, mais aussi au service d'interprétariat.

Informer des collègues/transfert d'informations

fedasil

Des faits intéressants

- La **durée** de l'interprétation peut changer d'une langue à l'autre
- L'interprétation est **consécutive** ou **simultanée**? *(par exemple l'interprétation à voix basse)*
- Veillez à ce que l'interprète sache **où il doit aller**
- Evitez des **éléments nuisibles** (appels, collègues, fenêtre ouverte)
- **Respectez la durée** de la conversation, faites une pause dans les longues conversations si nécessaire
- Pendant des **conversations de groupe** : donnez assez de temps à l'interprète
- **Le prestataire d'aide mène** toujours la conversation
- Offrez **à boire** à l'interprète

fedasil

Vidéo - test

Coordonnées

Le Service d'Interprétariat Social de Bruxelles Accueil asbl

Sainctelettesquare 12/3
1000 Brussel
Tel: 02/511 27 15
Fax: 02/503 02 29
info@bruxellesaccueil.be

www.servicedinterpretariatsocial.be

Fedasil
Sérvice d' études et gestion

Nicolas Van Puymbroeck

Nicolas.VanPuymbroeck@fedasil.be

fedasil