



ENPSIT

**Réseau européen
pour**

l'interprétariat et la traduction en milieu social

Recommandations politiques



EQUAL



fedasil
AGENCE FEDERALE POUR
L'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

Document élaboré par

TRIALOG

Accord de Coopération Transnationale (ACT) dans le cadre de la programmation EQUAL

Avec le soutien du Fonds Social Européen (FSE)



Recommandations politiques

pour le secteur de

la Traduction et l'Interprétariat en milieu Social

AVANT-PROPOS

Parmi les mots-clés de la programmation communautaire EQUAL figurent notamment la dissémination, la « transférabilité » ainsi que la durabilité des produits développés et des résultats obtenus dans le cadre des projets subventionnés par EQUAL. Il y est également prévu que les bonnes pratiques et résolutions qui découlent des projets EQUAL soient communiquées aux responsables politiques pour qu'ils puissent les intégrer dans leurs plans d'action politiques futurs.

Les membres du partenariat transnational TRIALOG ont, dès lors, opté pour une présentation originale de leurs recommandations. Pour le secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social, nous avons retenu cinq grands chapitres (résolutions 1 à 5). Pour chacune des résolutions, nous proposons des recommandations concrètes. Cette manière de présenter nos recommandations politiques permettra aux responsables politiques d'identifier plus facilement à quel(s) niveau(x) de résolutions et/ou de recommandations ils pourront devenir actifs, et ce, en fonction des matières et compétences pour lesquelles ils sont responsables. En outre, les acteurs de notre secteur pourront plus facilement assurer un certain suivi au niveau de la réalisation de telle ou telle recommandation par tel ou tel niveau de pouvoir.

Les présentes résolutions et recommandations ont été rédigées de sorte à être facilement transposables et utilisables dans plusieurs pays, et ce, à tout niveau de pouvoir. Vu que ce texte est une première tentative souhaitant présenter des recommandations pour, nous le souhaitons, toute l'Europe en faveur du secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social, nous attirons l'attention sur le fait qu'il s'agit d'un document vivant. Il évoluera dans le temps et connaîtra très certainement des amendements et des rajouts dans l'avenir et selon le contexte géographique concerné.

Nous vous présentons les recommandations en allant du général au particulier.

Ainsi, dans un premier temps, nous ne listerons que les résolutions pour en donner un bref aperçu. Le lecteur averti pourra vite se faire une idée des thèmes que nous abordons.

Dans un deuxième temps, pour chaque résolution, nous mentionnerons également toutes les recommandations. Ainsi, le lecteur pourra savoir de quelles recommandations concrètes sont composées les différentes résolutions. Enfin, dans un troisième temps, nous fournissons des textes explicatifs pour chaque résolution et soulignons l'utilité et la nécessité de chaque recommandation. Le lecteur souhaitant connaître et/ou approfondir notre argumentation trouvera ici, nous l'espérons, son compte. Cette troisième partie, qui est la partie centrale et de loin la plus volumineuse de ce document, sera précédée par un petit glossaire qui devra nous permettre d'avoir la même compréhension de plusieurs termes et notions utilisés dans ce document, suivi d'une introduction expliquant les raisons d'être et la nécessité de notre secteur.

Les présentes résolutions et recommandations politiques sont le fruit de l'Accord de Coopération Transnationale TRIALOG. Les partenaires du groupe de travail « traduction et interprétariat en milieu social » de TRIALOG ont eu des contacts avec d'autres services de traduction et d'interprétariat en milieu social, et ce, notamment en Belgique, en France, en Suisse et en Allemagne. Ceux-ci ont enrichi la réflexion du présent travail. En outre, la présence à des conférences et séminaires nous a permis de connaître davantage d'acteurs qui ont également livré de précieuses informations pour la rédaction des recommandations. Nous tenons à mentionner notamment le séminaire national « profil-métier » (11 septembre 2006 à Bruxelles), le séminaire international de TRIALOG « Interprétariat social - ses enjeux, ses limites, son avenir » (15 et 16 septembre 2006 à Toulouse), le séminaire « L'interprétariat en milieu social: instrument d'une politique publique de non discrimination? » (21 novembre 2006 à Lyon) et le forum international « Traduction, Interprétariat et Activisme Social » (28 - 30 avril 2007 à Grenade). Lors de ces rencontres, nous avons rencontré de nombreuses organisations venant de plusieurs pays. Les informations fournies et communiquées par qu'ils nous ont fourni ont également contribué, d'une certaine manière, à construire ce document. Enfin, et de manière très concrète, les multiples réunions de travail et rencontres, ces trois dernières années, entre SeTIS (Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social) et services d'appui et de conseils belges ainsi que les rencontres fructueuses dans le cadre du groupe de travail « traduction et interprétariat en milieu social » de TRIALOG réunissant les partenaires belges et français, ont nourri considérablement ces recommandations.

RÉSOLUTIONS

- Résolution 1 Reconnaître la traduction et l'interprétariat en milieu social en tant qu'outils indispensables d'une politique d'intégration réfléchie dans une Europe orientée vers la diversité et l'égalité des chances
- Résolution 2 Garantir le droit à une assistance linguistique de qualité dans un contexte social, y compris dans les services publics. Ce droit de principe devra évoluer vers un droit juridiquement contraignant
- Résolution 3 Créer une norme de qualité européenne pour la traduction et l'interprétariat en milieu social
- Résolution 4 Agréer et financer les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social
- Résolution 5 Soutenir la création des structures de concertation et de collaboration aux niveaux européen, national, régional...

RÉSOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS

Résolution 1 Reconnaître la traduction et l'interprétariat en milieu social en tant qu'outils indispensables d'une politique d'intégration réfléchie dans une Europe orientée vers la diversité et l'égalité des chances

Recommandation 1.1 Encourager le recours à la traduction et à l'interprétariat en milieu social

Pour :

- Permettre l'accès égal à toute prestation de services
- Favoriser l'intégration des personnes issues de l'immigration
- Rendre à tout un chacun la possibilité de jouir de ses droits et remplir ses devoirs : Pour une citoyenneté active et partagée
- Appliquer rapidement les réglementations à tous les niveaux du pouvoir
- Favoriser l'apprentissage de la langue nationale
- Permettre de réduire le coût sociétal

Résolution 2 Garantir le droit à une assistance linguistique de qualité dans un contexte social, y-compris dans les services publics. Ce droit de principe devra évoluer vers un droit juridiquement contraignant

Recommandation 2.1 Garantir et améliorer l'accès à l'aide linguistique

- Optimiser l'offre en développant et encourageant les partenariats entre les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social
- Assurer une couverture territoriale optimale

Résolution 3 Créer une norme de qualité européenne pour la traduction et l'interprétariat en milieu social

Recommandation 3.1 Définir des profils-métier européens pour les interprètes et les traducteurs en milieu social

Recommandation 3.2 Définir un code de déontologie pour la traduction et l'interprétariat en milieu social

Recommandation 3.3 Définir une norme de qualité européenne pour les formations des traducteurs et interprètes en milieu social

- Prévoir une formation de base et des formations continuées pour les interprètes et traducteurs en milieu social
- Reconnaître et valider la formation par les autorités compétentes
- Garantir que l'on mette à disposition des traducteurs et des interprètes en milieu social formés
- Faciliter l'accès à la formation des personnes en reconnaissant des qualifications et/ou des compétences acquises ailleurs

Recommandation 3.4 Définir une norme de qualité européenne pour les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social

Recommandation 3.5 Sensibiliser, former et se concerter avec les utilisateurs

Résolution 4 Agréer et financer les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social

Recommandation 4.1 Reconnaître et encadrer structurellement les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social via une législation couverte par une subvention

Recommandation 4.2 Contribuer au financement des prestations de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social

Recommandation 4.3 Reconnaître et Financer structurellement les organismes de formation

Recommandation 4.4 Reconnaître le métier d'interprète en milieu social et de traducteur en milieu social

Résolution 5 Soutenir la création des structures de concertation et de collaboration aux niveaux européen, national, régional...

Recommandation 5.1 Soutenir la concertation

- Soutenir une plateforme de concertation au niveau national et/ou régional
- Soutenir une plateforme de concertation au niveau européen
- Association des traducteurs et interprètes en milieu social



GLOSSAIRE

ALLOPHONES : les personnes dont la langue maternelle n'est pas la langue nationale.

INTEGRATION : l'intégration sociale, culturelle et citoyenne, en prévenant toute discrimination.

LANGUE NATIONALE : la langue nationale, il faut entendre langue majoritaire du pays ou de la région.

PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION : Les personnes issues de l'immigration sont des personnes étrangères ou d'origines étrangères.

SERVICES DE TRADUCTION ET D'INTERPRETIARIAT EN MILIEU SOCIAL : Ces services proposent et organisent l'aide linguistique.

TRADUCTEURS ET INTERPRETES EN MILIEU SOCIAL : D'autres dénominations sont utilisées à travers l'Europe, telles qu'interprète communautaire (*community interpreter*), interprète social, médiateur linguistique (*Sprachmittler*), interprète de service public (*public service interpreter*), ...

TRADUCTION ET INTERPRETIARIAT EN MILIEU SOCIAL : D'autres dénominations sont utilisées à travers l'Europe, telles que interprétariat communautaire (*community interpreting*), interprétariat social, médiation linguistique (*Sprachmittlung, mediazione linguistica*)...

UTILISATEURS : Les utilisateurs sont les intervenants de première ligne qui travaillent dans des secteurs à finalité sociale ou dans les institutions publiques et qui font appel à la traduction et l'interprétariat social. Lorsqu'ils interviennent en faveur d'allophones, ils utilisent les services d'un traducteur ou d'un interprète en milieu social.

INTRODUCTION

L'interprétariat en milieu 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 intervenants de première ligne 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.

La traduction en milieu social est une forme de traduction :

- où les messages écrits 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 intervenants de première ligne 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.

Le Secteur de la Traduction et de l'Interprétariat en milieu Social est un ensemble constitué de

- traducteurs et interprètes en milieu social,
- encadrés par les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social
- et soutenus, dans certains cas, par des services d'appui et de conseils.

Notre société actuelle connaît une grande diversité culturelle. Nous vivons parmi des personnes de diverses origines, qui ont chacune apporté leur propre culture... et leur propre langue. Or, cette diversité de langues amène parfois **confusion et clivage linguistiques**.

Des intervenants de première ligne reçoivent régulièrement des personnes provenant du monde entier. Or, une prestation de service est impossible sans dialogue. Ces intervenants **veulent offrir la même qualité de service à l'ensemble de leurs bénéficiaires** – y compris les allophones – mais n'y arrivent pas toujours par eux-mêmes. Recourir à un langage simplifié ou gestuel, faire intervenir les enfants et la famille en tant qu'interprètes occasionnels, utiliser une troisième langue que parlent un peu les deux personnes... Autant de moyens qui permettent aux services d'aide et d'assistance de résoudre le problème linguistique. Or, ces solutions de fortune engendrent souvent des malentendus et entraînent des conséquences telles que l'abandon des personnes ou un accompagnement qui s'éternise inutilement.

A partir du moment où la langue devient un obstacle, où la prestation de service n'est plus possible parce que la communication s'arrête, que les mots bloquent, **le recours à un interprète en milieu social s'impose**.

Le secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social est encore en pleine croissance mais s'est déjà érigé en un outil indispensable pour d'innombrables organisations à vocation sociale et les services publics qui souhaitent améliorer la qualité de leurs services aux allophones.

En bref, la traduction et l'interprétariat en milieu social en tant qu'outils suscitent malheureusement encore des réticences auprès d'une série d'intervenants de première ligne. Le rôle du traducteur et de l'interprète en milieu social est souvent déterminant, mais souvent, par manque de moyens, on fait l'impasse sur cet outil. De plus, l'interprète en milieu social se heurte encore et toujours à des préjugés et sa présence dérange parfois. Or, on n'aime que ce que l'on connaît...

Heureusement, bon nombre de ces intervenants sont déjà convaincus de l'utilité des interprètes et des traducteurs en milieu social: l'accompagnateur du parcours d'insertion qui voit ses efforts couronnés de succès dès les premiers instants, le directeur d'école qui veut impliquer les parents issues de l'immigration dans l'école et demande un interprète pour une réunion des parents, le médecin qui veut demander au patient l'autorisation d'entamer un traitement, le fonctionnaire au guichet qui peut accueillir dans sa propre langue un allophone...

Ces personnes ont compris que la traduction et l'interprétariat en milieu social forment un outil indispensable dans la mise en œuvre d'une politique d'accueil et d'intégration orientée vers les personnes issues de l'immigration, qui vivent souvent dans l'isolement. Dans une société ouverte à la interculturalité, cette fonction est indispensable en ce qui concerne les éléments suivants:

- L'accès aux services essentiels (enseignement, santé, intégration, justice ...),
- Le respect des droits économiques, sociaux et culturels (formation, emploi, logement ...).

Les **plus-values** qu'apportent la traduction et l'interprétariat en milieu social sont multiples:

- La traduction et l'interprétariat en milieu social apportent une contribution concrète à l'élaboration d'une **politique de la diversité** au sein des services utilisateurs;



- Ils encouragent les allophones à **apprendre la langue nationale**;
- Ils **réduisent l'isolement** des allophones et permettent d'éviter que ceux-ci se referment sur eux-mêmes et sur leur propre communauté;
- Le **taux de participation** des minorités ethniques et culturelles **augmente**;
- Cela **encourage les allophones à participer** dans d'autres domaines de la société (dans le secteur socioculturel par exemple);
- La **qualité** des services fournis par les utilisateurs **augmente** considérablement;
- La **durée** des services (ainsi que le nombre de prestations) **diminue** et d'un point de vue économique, le **coût total diminue** en fin de compte: en recourant d'emblée à un interprète en milieu social qui assure la communication et la bonne compréhension entre l'utilisateur et le bénéficiaire, on voit une amélioration de l'efficacité du service. Le nombre de prestations à fournir à un seul et même bénéficiaire diminue donc souvent aussi. Diverses études ont déjà évalué l'amélioration de la qualité lorsque les barrières linguistiques sont levées. En ce qui concerne les conséquences financières, on détecte un **effet récupérateur**. En d'autres termes, le coût total du service (dans le cadre des soins de santé par exemple) est souvent inférieur lorsque l'on recourt d'emblée aux services d'un interprète en milieu social (vu le nombre réduit de prestations) que lorsque l'on fournit le même service sans interprète.

L'aide organisée d'interprétariat et de traduction en milieu social ne bénéficie à ce jour d'aucune base juridique en tant qu'instrument de la politique d'inclusion et de la stratégie de la diversité. Le secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social aspire encore toujours à un **ancrage structurel** et une **reconnaissance**, et attend un engagement sérieux des autorités concernées afin que la traduction et l'interprétariat en milieu social puissent se développer et devenir un outil à part entière dans la mise en œuvre d'une politique d'inclusion et d'une stratégie de la diversité. Une politique qui garantisse à tout un chacun l'accès aux droits fondamentaux, une politique visant à l'intégration et qui entend permettre à tout un chacun de prendre part à notre société. Au sein d'une Europe orientée vers la diversité et l'égalité des chances.

En suivant les recommandations formulées ci-après, les autorités à tous niveaux de pouvoir pourraient réellement apporter leur pierre à l'édifice de l'intégration du citoyen allophone et supprimer ainsi un grand nombre de problèmes et d'obstacles auxquels le secteur est confronté à l'heure actuelle.

RESOLUTION 1 RECONNAITRE LA TRADUCTION ET L'INTERPRETARIAT EN MILIEU SOCIAL EN TANT QU'OUTILS INDISPENSABLES D'UNE POLITIQUE D'INTEGRATION REFLECHIE DANS UNE EUROPE ORIENTEE VERS LA DIVERSITE ET L'EGALITE DES CHANCES

Le secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social est **au service de la mise en oeuvre des politiques gouvernementales** en matière de **cohésion sociale**, **d'égalité des chances**, de **lutte contre les discriminations** et **d'intégration** des populations immigrées résidant dans les pays européens. Il participe activement à **l'égal accès aux droits** pour tous et au **respect des différences**.

En fournissant un accès égal au droit à toutes les personnes qui vivent sur le territoire, la traduction et l'interprétariat en milieu social est un **instrument d'intégration et de participation**. La présence et le rôle de l'interprète tendent à casser des préjugés. La personne issue de l'immigration n'est plus jugée sur sa « capacité à s'exprimer » mais sur ce qu'elle exprime. Le regard de ses interlocuteurs s'en trouve indéniablement changé.

La traduction et l'interprétariat en milieu social est d'utilité sociale car les traducteurs et interprètes en milieu social, en permettant la compréhension entre les intervenants de première ligne et leurs bénéficiaires, contribuent à l'égalité des chances et à l'intégration dans une société devenue interculturelle.

L'aide linguistique n'est pas en soi la garantie d'un dialogue efficace, mais **trouve une place dans une stratégie plus vaste**. A côté de l'apprentissage de la langue nationale en tant que langue étrangère, de la communication interculturelle, de la médiation interculturelle, des plans de diversité, etc., la traduction et l'interprétariat en milieu social constitue un des multiples instruments qui rendent une prestation de service accessible.

L'aide linguistique encourage la participation et soutient le processus d'apprentissage et d'intégration dans la société car elle aide l'allophone à sortir de son isolement. La traduction et l'interprétariat en milieu social permettent aux organisations à vocation sociale et aux services publics de garantir la qualité, et ce, également pour les personnes qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue nationale.

RECOMMANDATION 1.1 ENCOURAGER LE RECOURS A LA TRADUCTION ET A L'INTERPRETARIAT EN MILIEU SOCIAL

POUR :

- **Permettre l'accès égal à toute prestation de services**

De plus en plus de services et d'institutions disent devoir ou vouloir atteindre des personnes d'origines diverses. L'accessibilité des services d'aide pour les personnes allophones est un objectif que l'on retrouve dans tous les plans stratégiques.

Un problème linguistique ne peut être le prétexte pour ne pas répondre à une demande émanant de toute personne faisant partie de la société. De ce fait, un service sur mesure en faveur du bénéficiaire, mais aussi pour celui qui ne parle (encore) que peu la langue nationale est nécessaire. Les traducteurs et interprètes en milieu social permettent aux services publics, institutions et autres organisations d'aide ou d'assistance, de s'ouvrir à tous les citoyens.

La demande d'interprètes en milieu social dépasse largement l'offre. Il est nécessaire de renforcer l'offre là où le besoin existe, à savoir, là où les droits fondamentaux risquent d'être mis en péril par un manque de communication. Il peut s'agir d'un simple service qui risque d'échouer mais dont les conséquences peuvent être sérieuses. Les exemples sont légion : la non-compréhension d'une lettre de convocation émanant des services pour l'emploi; l'échec d'une médiation de dettes entraînant une marginalisation; l'échec à l'examen du permis de conduire impliquant que le candidat voit passer sa chance de décrocher un emploi, ... Or, il s'agit, tout aussi souvent, d'entretiens complexes et chargés d'émotions dans le cadre d'une assistance où la compréhension mutuelle est une condition absolue, tant pour l'utilisateur que pour l'allophone.

- **Favoriser l'intégration des personnes issues de l'immigration**

Une personne arrivant sur notre territoire peut se sentir « perdue » dans notre société. Le traducteur ou l'interprète en milieu social peut soutenir tant le travailleur social que la personne nouvellement arrivée dans le parcours initial d'intégration. Sa présence aide, lors des entretiens, à identifier les chances, les possibilités et les responsabilités des nouveaux arrivants.

Les personnes issues de l'immigration, même si elles sont là depuis un certain temps, peuvent encore parfois



ressentir le besoin d'un appui linguistique. En effet, certaines personnes apprennent une nouvelle langue très rapidement et d'autres plus lentement ou plus difficilement.

Même pour ceux qui parlent déjà convenablement la langue du pays, il reste des situations où l'aide d'un traducteur ou d'un interprète en milieu social demeure nécessaire :

- Dans les situations de détresse et celles de stress, la capacité linguistique régresse fortement.
- Dans plusieurs contextes, on utilise un jargon très spécifique.
- Une bonne connaissance de la langue nationale ne présuppose pas que l'on comprenne des messages complexes.

Les intervenants de première ligne doivent pouvoir déterminer si leurs bénéficiaires allophones et eux-mêmes ont un besoin en traduction ou interprétariat en milieu social. Cette aide linguistique ne signifie pas que les personnes issues de l'immigration ne doivent pas faire d'efforts pour apprendre une des langues nationales. Mais les intervenants de première ligne ont également leur part de responsabilité en décidant de faire appel ou non à la traduction ou à l'interprétariat en milieu social dans le cas où cet instrument facilite l'intégration de la personne issue de l'immigration.

L'interprète en milieu social crée un lieu de passage, de rencontre de la société d'accueil et de l'autre, l'étranger, condition idéale à l'intégration définie comme processus réciproque. La présence de l'interprète aide la personne issue de l'immigration et le professionnel à se décoller de leur identité première pour renégocier leurs identifications, intégrer de nouvelles identifications qui se parlent et s'aménagent.

En outre, les interprètes et les traducteurs en milieu social d'origine allophone constituent la preuve vivante que l'on peut participer activement à la société grâce à une connaissance de la langue nationale. De plus, ils utilisent ainsi leurs connaissances acquises de la langue nationale pour aider, de manière professionnelle, d'autres personnes à s'intégrer dans la société. Pour les nouveaux arrivés, ils sont des **modèles positifs** d'intégration.

De cette manière, le secteur crée une **nouvelle niche d'emploi** pour les personnes issues de l'immigration. Cela signifie également que cet emploi est une **reconnaissance de leurs compétences spécifiques**.

- **Rendre à tout un chacun la possibilité de jouir de ses droits et remplir ses devoirs : Pour une citoyenneté active et partagée**

Un problème linguistique ne doit pas non plus être un prétexte pour ne pas prendre une part active dans la société. Grâce aux traducteurs et interprètes en milieu social, des personnes peuvent faire valoir leurs droits mais également être informées sur leurs devoirs. Les attentes et accords deviennent clairs. Et cela empêche souvent que la personne issue de l'immigration ou l'intervenant de première ligne ne développe de l'amertume.

Une communication fidèle et efficace est d'ailleurs une condition pour pouvoir remplir un certain nombre de besoins de base (un toit, des soins médicaux, un revenu...). C'est seulement après avoir des assurances quant à ces besoins de base, qu'une personne issue de l'immigration est capable d'apprendre une des langues nationales, de suivre une formation, de chercher du travail, d'être impliquée dans la vie associative... bref, d'être un citoyen actif.

Il y a reconnaissance de la citoyenneté propre car celui qui ne comprenait pas, comprend à présent et se fait comprendre. Il accède à ses droits.

- **Appliquer rapidement les réglementations à tous les niveaux du pouvoir**

La traduction et l'interprétariat en milieu social permet le respect de la législation sans que la prestation de service ne soit mise en péril. Pour exemple:

- Assurer le secret professionnel et le secret médical
- Bénéficier du droit à une communication claire et compréhensible, par exemple, telle que défini dans la loi belge sur les droits des patients
- La réalisation des droits fondamentaux tels que les articles 2, 22 et 25 de la Déclaration universelle des droits de l'homme ; l'article 6, §3, aliéna a) et e) de la Convention Européenne des Droits de l'Homme.

- **Favoriser l'apprentissage de la langue nationale**

On part souvent du principe que l'aide linguistique apportée aux allophones entrave l'apprentissage, la connaissance et la compréhension de la langue nationale et, partant, l'intégration de ces allophones dans la société.

Rien n'est moins vrai. L'interprétariat et l'apprentissage d'une langue nationale sont *complémentaires* : les personnes, même au début de leur parcours d'insertion, doivent pouvoir communiquer avec les intervenants de première ligne (par exemple, avec un consultant en insertion au sujet de leur orientation professionnelle).



La traduction et l'interprétariat en milieu social n'est pas le revers de la médaille de l'apprentissage d'une langue nationale : ils constituent une démarche complémentaire vers l'autonomie.
De nombreux témoignages d'allophones nous apprennent que l'interprétariat en milieu social est perçu comme une forme de dépendance dont ils veulent pouvoir se passer le plus vite possible.

L'engagement de traducteurs et d'interprètes en milieu social peut être un levier efficace vers les cours de la langue nationale.

En adoptant un mode de travail selon lequel les utilisateurs, lorsqu'ils engagent un interprète, orientent systématiquement leurs bénéficiaires allophones vers l'offre didactique qui existe dans la langue nationale, la traduction et l'interprétariat en milieu social forme alors un trait d'union fort entre la langue maternelle et l'apprentissage de la langue nationale. L'orientation prend place au départ d'un besoin objectivé, concret, déterminé au moment même, et peut être transposé de façon claire via l'interprète.

- **Permettre de réduire le coût sociétal**

Il existe un effet de récupération dû à la traduction et l'interprétariat en milieu social : une communication claire autour des questions, problèmes et solutions, rend la prestation de services plus efficiente et nettement plus ciblée. Un moment de communication en présence d'un interprète permet à un entretien de traiter d'emblée et efficacement le sujet visé et ne laisse pas sombrer les interlocuteurs dans le flou quant à la compréhension du message, ou des attentes exactes...

RESOLUTION 2 GARANTIR LE DROIT A UNE ASSISTANCE LINGUISTIQUE DE QUALITE DANS UN CONTEXTE SOCIAL, Y-COMPRIS DANS LES SERVICES PUBLICS. CE DROIT DE PRINCIPE DEVRA EVOLUER VERS UN DROIT JURIDIQUEMENT CONTRAIGNANT.

RECOMMANDATION 2.1 GARANTIR ET AMELIORER L'ACCES A L'AIDE LINGUISTIQUE

La demande en traduction et interprétariat en milieu social dépasse largement l'offre. Il est nécessaire de renforcer l'offre là où le besoin existe, à savoir, là où les droits fondamentaux risquent d'être mis en péril par un manque de communication.

Il peut s'agir d'un simple service qui risque d'échouer mais dont les conséquences peuvent être sérieuses. Les exemples sont légion : la non-compréhension d'une lettre de convocation émanant des services pour l'emploi; l'échec d'une médiation de dettes entraînant une marginalisation; l'échec à l'examen du permis de conduire impliquant que le candidat voit passer sa chance de décrocher un emploi, ... Or, il s'agit, tout aussi souvent, d'entretiens complexes et chargés d'émotions dans le cadre d'une assistance où la compréhension mutuelle est une condition absolue, tant pour l'intervenant de première ligne que pour l'allophone.

Conformément au principe d'égalité, les institutions publiques et tout intervenant de première ligne doivent pouvoir faire appel à la traduction et à l'interprétariat en milieu social. Au moins l'une des modalités d'intervention en interprétariat oral doit être possible : l'interprétariat par déplacement ou l'interprétariat par téléphone. Trop souvent, la nécessité d'aide linguistique est comblée par des solutions de rechange, sans garantie de qualité, solutions qui peuvent se révéler lourdes de conséquences.

L'interprétariat par téléphone est non seulement un outil en soi mais aussi une solution de rechange lorsqu'aucun interprète en milieu social ne peut se rendre sur place. En outre, l'interprétariat par téléphone permet d'élargir l'offre de services et ainsi de disposer, dans un délai bref, d'un interprète professionnel, de qualité.

- **Optimaliser l'offre en développant et encourageant les partenariats entre les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social**

Il convient de fournir, autant que possible, une réponse à la demande existante émanant des utilisateurs. En effet, l'offre est destinée à soutenir les médecins, enseignants, fonctionnaires, spécialistes de l'emploi, assistants sociaux... qui veulent communiquer de manière optimale avec leur clientèle qui ne maîtrise pas (encore) suffisamment la langue nationale.

Pour garantir une couverture territoriale, les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social doivent collaborer. Les services d'interprétariat par déplacement peuvent ainsi promouvoir l'interprétariat par téléphone en tant qu'instrument complémentaire, par exemple, et vice versa.

- **Assurer une couverture territoriale optimale**
 - Pour ce, il faut la reconnaissance de services de proximité.
 - Et il faut inclure la prise en charge des trajets (temps et/ou coûts) entrepris par les traducteurs et interprètes en milieu social : Les frais engagés et le temps passé dans les transports peuvent grandement varier selon les distances à parcourir et les moyens de transport utilisés. Afin de garantir une couverture territoriale de l'interprétariat par déplacement, il faut prévoir la prise en charge des (parfois longs) trajets que doivent parcourir les interprètes pour se rendre sur le lieu de la prestation.

RESOLUTION 3 CREER UNE NORME DE QUALITE EUROPEENNE POUR LA TRADUCTION ET L'INTERPRETARIAT EN MILIEU SOCIAL

Assurer et soutenir la qualité des prestations des traducteurs et interprètes en milieu social

Etre traducteur ou interprète en milieu social, c'est un métier. Il ne suffit pas que quelqu'un parle les deux langues pour intervenir à titre d'interprète ou de traducteur. Il ne s'agit pas uniquement de connaissances linguistiques, mais aussi de compétences et d'attitude professionnelle.

Les traducteurs et interprètes en milieu social sont appuyés par les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social, qui leur confient des missions chez les utilisateurs. Il est donc nécessaire que ces services remplissent des normes déterminées.

De même, les utilisateurs qui font appel à la traduction ou à l'interprétariat en milieu social doivent bien appréhender et anticiper le rôle et la fonction de l'interprète en milieu social. Les utilisateurs ne mesurent, par manque de sensibilisation et de formation, que trop peu l'importance de la qualité dans l'aide linguistique.

Un grand réseau informel de traducteurs et d'interprètes est encore et toujours actif. Certains intervenants de première ligne espèrent trouver une solution en simplifiant la langue nationale, en utilisant les gestes pour se faire comprendre, faire intervenir les enfants ou les membres de la famille en tant qu'interprètes occasionnels, utiliser une troisième langue commune... Bon nombre des ces intervenants de première ligne ne se rendent pas compte que de telles solutions d'urgence peuvent mener à des malentendus sérieux qui font que la prestation de service devient sans utilité, ou qu'elles peuvent entraîner des conséquences négatives (allant d'un surcoût économique à long terme à des situations de danger grave et imminent).

Afin d'assurer et soutenir la qualité des prestations des traducteurs et interprètes en milieu social, des normes doivent être définies :

RECOMMANDATION 3.1 DEFINIR DES PROFILS-METIER EUROPEENS POUR LES INTERPRETES ET LES TRADUCTEURS EN MILIEU SOCIAL

Un profil-métier définit les tâches, les connaissances (le savoir), les compétences (le savoir-faire) et les attitudes (le savoir-être) d'un métier. Des profils-métier européens reconnus permettraient de définir et donc de délimiter les métiers de traducteur en milieu social ou d'interprète en milieu social. Par ailleurs, cela constitue une étape importante dans la reconnaissance des professions.

Ainsi, afin de travailler de façon adéquate, l'interprète en milieu social a besoin de connaissances, qui définissent son savoir, et lui permet de développer des compétences, son savoir-faire : notamment, en aptitudes linguistiques orales/à la lecture, pratiques et techniques de la recherche d'information, secteurs d'intervention, principes déontologiques, techniques d'interprétariat/de traduction, communication verbale et non-verbale, communication interculturelle.

Les attitudes que doit posséder et adopter l'interprète social sont également essentielles à la pratique du métier : notamment, assertivité et confiance en soi, conscience professionnelle et sens des responsabilités, empathie, sens de l'organisation, loyauté, ouverture au perfectionnement professionnel, aisance relationnelle et respect des autres, flexibilité, résistance au stress, discrétion et respect du secret professionnel, précision et rigueur, persévérance.

RECOMMANDATION 3.2 DEFINIR UN CODE DE DEONTOLOGIE POUR LA TRADUCTION ET L'INTERPRETARIAT EN MILIEU SOCIAL

L'utilisateur reçoit l'assurance que le traducteur ou l'interprète en milieu social respectera des règles déontologiques précises, disposera, outre de solides connaissances linguistiques, d'une série d'aptitudes et adoptera, avant, pendant et après l'exercice de sa mission, une attitude professionnelle.

Le secteur demande la reconnaissance des valeurs qui sous-tendent les deux métiers : L'application des principes éthiques influence le comportement des interlocuteurs vis-à-vis de l'interprète, conditionne les interlocuteurs à l'interprète, et est garante de son professionnalisme. Ces valeurs servent de guides dans toute situation. Pour les respecter, l'interprète adopte un comportement et une attitude nécessaires à l'exercice de sa fonction. Cela est d'autant plus indispensable que le cadre d'intervention n'est pas exempt de dimension affective.

L'interprète ou le traducteur social doit respecter partout au minimum les règles déontologiques suivantes :



- **Restitution objective, complète et fidèle du message** : l'interprète ou le traducteur en milieu social traduit tout sans ajouter, supprimer ou modifier quoi que ce soit. La traduction doit être rigoureuse et précise.
- **Non-intervention** : l'interprète ou le traducteur en milieu social n'offre qu'une aide linguistique. Il ou elle ne formule aucun avis et ne joue aucun rôle de médiation.
- **Impartialité** : l'interprète ou le traducteur en milieu social ne prend parti ni pour l'utilisateur ni pour le client. Il revient au traducteur et à l'interprète en milieu social de respecter toute personne dans sa différence, de ne porter aucun jugement de valeur.
- **Devoir de confidentialité** : l'interprète ou le traducteur en milieu social respecte le secret professionnel. Tout ce qu'il apprend dans l'exercice de son métier est confidentiel.
- L'interprète ou le traducteur en milieu social doit aussi connaître ses **limites** et peut refuser une intervention si la qualité de l'intervention ne peut être garantie ou si le code éthique minimum ne peut être respecté.

RECOMMANDATION 3.3 DEFINIR UNE NORME DE QUALITE EUROPEENNE POUR LES FORMATIONS DES TRADUCTEURS ET INTERPRETES EN MILIEU SOCIAL

- **Prévoir une formation de base et des formations continuées pour les interprètes et traducteurs en milieu social**

Le secteur aspire à la reconnaissance officielle d'une formation de base qui aboutisse à l'obtention du diplôme d'«interprète en milieu social » ou de «traducteur en milieu social ». Cela ne garantit pas seulement une qualité de base en traduction et interprétariat en milieu social, mais cela représente également la pierre angulaire de la reconnaissance du métier et de la professionnalisation.

- **Reconnaître et valider la formation par les autorités compétentes**

Il est indispensable que la formation soit reconnue et intégrée dans l'enseignement régulier, au niveau, au moins, de bachelier.

Une reconnaissance et une valorisation de la formation et de la profession implique les éléments suivants:

- Les autorités reconnaissent et subventionnent à court terme les formations de base des interprètes et traducteurs en milieu social au sein de l'enseignement régulier ;
- Les autorités reconnaissent et organisent de manière régulière des formations de traduction ou interprétariat en milieu social, d'un niveau minimal de bachelier.

La formation de base et le cadre déontologique ne suffisent pas : le métier requiert également de la formation permanente et spécialisée. Pour ce, les moyens nécessaires doivent être garantis pour l'organisation de formations complémentaires pour traducteurs et interprètes en milieu social.

- **Garantir que l'on mette à disposition des traducteurs et des interprètes en milieu social formés**

Le secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social veut se porter garant, vis-à-vis de ses utilisateurs et de l'ensemble des autorités concernées, de la qualité de l'aide linguistique fournie. Aussi le secteur devrait collaborer exclusivement à l'avenir avec des traducteurs et **interprètes en milieu social formés**.

- **Faciliter l'accès à la formation des personnes en reconnaissant des qualifications et/ou des compétences acquises ailleurs**

RECOMMANDATION 3.4 DEFINIR UNE NORME DE QUALITE EUROPEENNE POUR LES SERVICES DE TRADUCTION ET D'INTERPRETARIAT EN MILIEU SOCIAL

Afin de réunir l'intervenant de première ligne et le traducteur ou l'interprète en milieu social, le Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social est nécessaire.

Les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social sont des maillons de qualité très importants:

- Ils recrutent des traducteurs et interprètes en milieu social aptes, afin de couvrir un grand nombre de langues.



- Ils gèrent les demandes provenant des utilisateurs et identifient le traducteur ou l'interprète en milieu social qui convient le mieux.
- Ils veillent sur la qualité de l'aide linguistique moyennant une procédure d'évaluation et organisent des formations (continuées) pour les traducteurs et interprètes en milieu social et les utilisateurs.

Un Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social est le détenteur d'un processus qui a pour but :

- la transmission des messages de manière fidèle et complète de la langue source vers la langue de destination.
- Et ce :
 - à la demande des institutions,
 - pour permettre aux institutions publiques et aux intervenants de première ligne 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.

Le rôle des SeTIS comporte 4 aspects :

- (1) procurer une aide linguistique de qualité ;
- (2) gérer les demandes de prestation ;
- (3) travailler à la qualité avec les utilisateurs ;
- (4) travailler à la qualité avec les traducteurs et interprètes en milieu social ;

Les interprètes en milieu social doivent, quel que soit leur statut, être lié à un Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social.

Par manque de reconnaissance légale et d'ancrage structurel du secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social, la plupart des Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social demeure dans un état d'incertitude permanente quant à leurs moyens, leurs projets et même leur pérennité. En outre, les moyens actuels ne sont pas toujours suffisants pour mener un certain nombre de tâches essentielles (Cfr résolution 4).

RECOMMANDATION 3.5 SENSIBILISER, FORMER ET SE CONCERTER AVEC LES UTILISATEURS

Tout doit être mené et accompli pour améliorer la relation entre l'intervenant de première ligne et l'interprète en milieu social afin de favoriser l'exercice du métier des traducteurs et interprètes en milieu social.

La présence de l'interprète en milieu social n'est pas sans conséquence. Si elle aide la personne allophone à comprendre, elle bouscule aussi le professionnel dans l'exercice de son métier. Il n'agit plus seul mais avec un intermédiaire qui sera tout à la fois sa voix et celle du bénéficiaire.

Le secteur attend du traducteur ou de l'interprète en milieu social qu'il accomplisse sa mission avec professionnalisme. C'est pourquoi les utilisateurs doivent bien comprendre quel est le rôle de l'interprète et le considérer non comme un interlocuteur mais comme un professionnel ayant une fonction (le rôle du traducteur est généralement plus clair pour l'utilisateur et mieux délimité). Une formation initiale et de la formation continuée pour les collaborateurs des services utilisateurs sont dès lors nécessaires car elles leur permettent de rester au courant des possibilités et évolutions du secteur.

Il existe un besoin de concertation structurelle avec les utilisateurs de la traduction et de l'interprétariat en milieu social afin de définir les manières de collaborer. Voilà pourquoi il est opportun que les attentes et les besoins des différents acteurs soient régulièrement remis à plat et évalués.

RESOLUTION 4 AGREER ET FINANCER LES SERVICES DE TRADUCTION ET D'INTERPRETARIAT EN MILIEU SOCIAL

Ces dernières années, la traduction et l'interprétariat en milieu social est devenu un instrument fondamental de la politique d'intégration. La demande croissante des services publics et des intervenants de première ligne pour une assistance linguistique de qualité en donne clairement la preuve.

Il est urgent qu'il y ait **reconnaissance légale** et **ancrage structurel** du secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social.

RECOMMANDATION 4.1 RECONNAITRE ET ENCADRER STRUCTURELLEMENT LES SERVICES DE TRADUCTION ET D'INTERPRETARIAT EN MILIEU SOCIAL VIA UNE LEGISLATION COUVERTE PAR UNE SUBVENTION

Pour garantir des prestations de qualité, sur base des critères énoncés aux recommandations 3.1 à 3.5, il est nécessaire de se reposer sur des Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social agréés et reconnus.

Les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social doivent pouvoir faire face aux frais engendrés par la gestion des prestations, la coordination et la qualité, mais également par la logistique et l'infrastructure, et par les frais de fonctionnement généraux et spécifiques. C'est pourquoi, une **subvention adéquate** doit aller de pair avec la reconnaissance des Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social.

RECOMMANDATION 4.2 CONTRIBUER AU FINANCEMENT DES PRESTATIONS DE TRADUCTION ET D'INTERPRETARIAT EN MILIEU SOCIAL

Tout comme les problèmes linguistiques, la traduction et l'interprétariat en milieu social passe par tous les aspects et segments de notre société. De cette perspective, le secteur considère que l'organisation de la traduction et de l'interprétariat en milieu social relève d'une responsabilité partagée qui dépasse les autorités individuelles et les compétences ministérielles.

Les différents pouvoirs publics passent des accords de collaboration. Et ce aux niveaux européen, national, régional, et local afin de définir les **contributions de chaque autorité compétente aux frais de traduction et d'interprétariat fournis à leurs services et institutions.**

RECOMMANDATION 4.3 RECONNAITRE ET FINANCER STRUCTURELLEMENT LES ORGANISMES DE FORMATION

La qualification des traducteurs et interprètes en milieu social est un pilier essentiel lorsque l'on veut rendre un service de qualité.

Les autorités compétentes dégagent les moyens nécessaires pour permettre aux organismes de formation de **développer et de dispenser les modules nécessaires** et ainsi garantir la qualité des prestations des traducteurs et interprète social.

RECOMMANDATION 4.4 RECONNAITRE LE METIER D'INTERPRETE EN MILIEU SOCIAL ET DE TRADUCTEUR EN MILIEU SOCIAL

La présence d'un interprète en milieu social garantit l'exactitude des propos tenus, sans impliquer à mauvais escient un proche dans des situations qui le dépasse ou ne le concerne pas.

Dans une phase de professionnalisation soutenue de la traduction et de l'interprétariat en milieu social, il est nécessaire de reconnaître les métiers de traducteur et d'interprète en milieu social, un **statut professionnel adapté** et une **rémunération correcte.**

La création d'emploi pour les traducteurs et interprètes en milieu social constitue l'un des objectifs du secteur.

Les métiers de traducteurs et d'interprètes en milieu social sont des **disciplines.** Les critères de qualité exigés sont énoncés aux recommandations 3.1 à 3.5.

RESOLUTION 5 SOUTENIR LA CREATION DES STRUCTURES DE CONCERTATION ET DE COLLABORATION AUX NIVEAUX EUROPEEN, NATIONAL, REGIONAL, ...

Afin que, partout en Europe, on puisse offrir une aide linguistique basée sur les mêmes références qualité (voir recommandations 3.1 à 3.5) aux services et institutions et aux allophones, les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social doivent coopérer.

En outre, les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social doivent savoir faire concorder la demande et l'offre, sélectionner minutieusement traducteurs et interprètes en milieu social, effectuer un contrôle de qualité sur les traductions, former les interprètes et sensibiliser leurs utilisateurs.

RECOMMANDATION 5.1 SOUTENIR LA CONCERTATION

- Soutenir une plateforme de concertation au niveau national et/ou régional

Lors de la concertation mutuelle, il est à souhaiter que les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social soient assistés, dans leurs activités, par un service d'appui et de conseils.

Ce service doit s'occuper :

- de la qualité
- des outils et méthodes
- de lobbying politique et sensibilisation
- d'accessibilité et sensibilisation

- Soutenir une plateforme de concertation au niveau européen

Afin d'offrir une aide linguistique basée sur les mêmes références de qualité (voir recommandations 3.1 à 3.5) dans toute l'Union Européenne, les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social doivent aussi collaborer au niveau européen et harmoniser leurs pratiques autant que possible.

La plateforme permet aux Services d'Interprétariat et de Traduction en milieu Social d'échanger des renseignements et de s'accorder sur les modes de travail.

- Association des traducteurs et interprètes en milieu social

Les traducteurs et interprètes en milieu social doivent également être impliqués dans le travail réalisé pour eux et les instruments qui sont développés. Ils sont des partenaires dans ce processus et doivent être consultés. Ils sont libres de s'organiser aux niveaux européen, national, régional,...

Le réseau ne peut que fonctionner efficacement s'il est reconnu par l'UE en tant que représentant des Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social.

Table des matières

<i>Avant-propos</i>	3
<i>Résolutions et recommandations</i>	5
<i>Glossaire</i>	6
<i>Introduction</i>	7
RESOLUTION 1	Reconnaître la traduction et l'interprétariat en milieu social en tant qu'outils indispensables d'une politique d'intégration réfléchie dans une Europe orientée vers la diversité et l'égalité des chances..... 9
<i>Recommandation 1.1</i>	<i>Encourager le recours à la traduction et à l'interprétariat en milieu social.....9</i>
RESOLUTION 2	Garantir le droit à une assistance linguistique de qualité dans un contexte social, y-compris dans les services publics. Ce droit de principe devra évoluer vers un droit juridiquement contraignant.12
<i>Recommandation 2.1</i>	<i>Garantir et améliorer l'accès à l'aide linguistique 12</i>
RESOLUTION 3	Créer une norme de qualité européenne pour la traduction et l'interprétariat en milieu social.....13
<i>Recommandation 3.1</i>	<i>Définir des profils-métier européens pour les interprètes et les traducteurs en milieu social 13</i>
<i>Recommandation 3.2</i>	<i>Définir un code de déontologie pour la traduction et l'interprétariat en milieu social 13</i>
<i>Recommandation 3.3</i>	<i>Définir une norme de qualité européenne pour les formations des traducteurs et interprètes en milieu social..... 14</i>
<i>Recommandation 3.4</i>	<i>Définir une norme de qualité européenne pour les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social 14</i>
<i>Recommandation 3.5</i>	<i>Sensibiliser, former et se concerter avec les utilisateurs..... 15</i>
RESOLUTION 4	Agréer et financer les Services de Traduction et d'Interpretariat en milieu Social ...16
<i>Recommandation 4.1</i>	<i>Reconnaître et encadrer structurellement les Services de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social via une législation couverte par une subvention..... 16</i>
<i>Recommandation 4.2</i>	<i>Contribuer au financement des prestations de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social 16</i>
<i>Recommandation 4.3</i>	<i>Reconnaître et Financer structurellement les organismes de formation..... 16</i>
<i>Recommandation 4.4</i>	<i>Reconnaître le métier d'interprète en milieu social et de traducteur en milieu social 16</i>
RESOLUTION 5	Soutenir la création des structures de concertation et de collaboration aux niveaux européen, national, régional,17
<i>Recommandation 5.1</i>	<i>Soutenir la concertation..... 17</i>