



## LES INTERPRÈTES SOCIAUX DES SETIS, FACILITATEURS DE COMMUNICATION ENTRE LES TMS ET LES FAMILLES ÉTRANGÈRES

**Les Travailleurs Médico-Sociaux rencontrent fréquemment de (futurs) familles qui ne maîtrisent pas le français. Comment dès lors les accompagner en prenant en compte leur situation dans toutes ses nuances, leur apporter le soutien souhaité et leur dispenser des conseils adaptés ?**

Pour communiquer avec les familles ne parlant pas français, l'ONE est associée aux SETIS (pour « Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social ») wallon et Bruxellois via une convention de collaboration. Le SETIS met des interprètes dans 39 langues orales et 27 langues écrites à la disposition des TMS.

Il est possible de demander la présence d'un interprète lors des consultations ainsi que pour des traductions ponctuelles écrites ou par téléphone. Des réunions d'évaluation sont régulièrement organisées entre les responsables des deux institutions pour améliorer le service aux familles.

### Un métier exigeant et complexe

**Ayten** est l'une des 48 interprètes du SETIS bruxellois où elle travaille depuis plus de 20 ans. Belge d'origine turque, elle collabore fréquemment aux consultations ONE, mais pas exclusivement: « Je suis aussi appelée par le SAJ, le SPJ, les hôpitaux, les écoles, les CPAS. Pour l'ONE, il m'arrive d'accompagner les TMS en visite à domicile. Dans ce cas, nous prenons le temps de discuter

*avec la famille, alors qu'en consultation, il faut respecter un planning préétabli. Les familles sont tout à fait libres de refuser la présence de l'interprète, l'ONE n'impose rien. Parfois, pour communiquer, des gestes suffisent, ou un enfant, un voisin font office de traducteur. C'est alors parfois plus compliqué et ça prend plus de temps ».*

Interprète social est un métier hors normes, exigeant et complexe. Ayten en parle avec passion : « Certains interprètes démissionnent car ils ne supportent pas la responsabilité qui pèse sur eux. En effet, nous sommes parfois confrontés à des situations difficiles, par exemple, lorsqu'il faut annoncer une maladie, un décès ou toute autre mauvaise nouvelle. Mais nous ne sommes pas seuls, le SETIS organise régulièrement des groupes de parole au cours desquels nous pouvons nous confier, échanger nos expériences et partager nos questionnements. Nous suivons également des formations variées. Dernièrement, je me suis formée à la gestion des émotions. Enfin, des personnes-ressources sont toujours présentes et joignables en cas de problème. »

### Des médiateurs culturels

Bien que vivant en Belgique, les interprètes sociaux restent imprégnés de leur culture d'origine, ce qui constitue un atout au quotidien. Ils peuvent ainsi aider le TMS et le bénéficiaire à se comprendre mutuellement, tout en promouvant l'apprentissage du français.

Ils sont donc de précieux vecteurs pour la transmission des messages et leur mise en contexte culturelle, du TMS à la famille et vice-versa. Ayten, toujours: « Je connais la culture turque, je sais donc que si une personne de cette origine dit qu'elle « a mal au foie », elle ne doit pas directement être dirigée chez un hépatologue, mais elle se sent triste, déprimée. Autre exemple : lorsqu'un parent réprimande un enfant en Belgique, il dit souvent « regarde-moi dans les yeux, tu es irrespectueux » or, dans d'autres pays, regarder le sol est un signe de soumission et regarder l'adulte dans les yeux serait un signe de défiance. »



### Les atouts de la collaboration

Isabelle Denhaene est TMS au sein de la consultation pour enfants Josaphat à Schaerbeek depuis 8 ans. Elle travaille régulièrement avec des familles turques, albanaises ou guinéennes et apprécie grandement la collaboration avec le SETIS : « Les interprètes sont de grands professionnels qui apportent beaucoup à toutes les parties. Tout d'abord à la famille bénéficiaire : l'arrivée d'un enfant est un moment à saisir, il faut donc favoriser les échanges à ce moment précis, et lutter contre l'exclusion liée à la langue et au handicap. J'ai ainsi déjà collaboré avec une interprète en langue des signes grâce au SETIS qui m'a dirigée vers Info-Sourds. Pour les TMS ensuite. C'est inévitable, même en voulant s'en prémunir, nous avons tous des préjugés. L'interprète nous apprend à aller au-delà, par sa connaissance partagée de la culture d'origine de la famille. Lors des visites à domicile, l'interprète m'ouvre des portes et me met réellement à l'aise. Elle atténue la distance que je suis contrainte de garder avec la famille, grâce à la confiance instaurée précédemment. Bref, les interprètes apportent leur langue, leur culture, mais également les racines historiques de leur immigration. »

### La déontologie de l'interprète

Il appartient cependant toujours au TMS ou au médecin de gérer la consultation, l'interprète étant tenu au respect de règles déontologiques spécifiques: la neutralité, le respect du secret professionnel, la non-intervention, le respect des limites personnelles et professionnelles, l'objectivité et la fidélité de la traduction. « Après plus

*de 20 années passées dans les mêmes consultations, nous dit Ayten, je connais personnellement la plupart des TMS, mais chacun doit garder son rôle face au bénéficiaire. Je ne peux jamais me substituer au TMS, même dans son intérêt. Mon intervention se limite à traduire les propos tenus de manière professionnelle, sans en altérer le message. »*

Les interprètes sociaux du SETIS sont donc des acteurs indispensables à l'universalité des consultations ONE, telle que définie dans les missions de l'Office. Si vous êtes TMS, n'hésitez donc pas à faire appel à votre SETIS local.

*Bénédicte Delière  
Collaboratrice au Département  
Accompagnement*

SETIS Bruxelles :  
Rue Gallait 60  
1030 Bruxelles  
02 609 51 80  
<http://www.setisbxl.be>

SETIS Wallon :  
Place l'Illon 15  
5000 NAMUR  
081 46 81 70  
<http://www.setisw.be>

### BRÈVE

#### LA BELGIQUE CHAMPIONNE DE LA VACCINATION

La Belgique demeure, selon Pharma.be, un des meilleurs pays au monde en matière de recherche, développement et production de vaccins. Pas moins de 27 maladies infectieuses sont aujourd'hui combattues par des vaccins. Ils évitent 2 à 3 millions de décès prématurés. Après la variole, la poliomyélite devrait être éradiquée vers 2017 tandis que depuis l'an 2000, l'incidence mondiale a été réduite de près de 68% pour la rougeole, 60% pour la diphtérie, 58% pour la fièvre jaune et 43% pour le tétanos. Pourtant près de 20 millions d'enfants sont privés de vaccins dans le monde et la rougeole et la rubéole refont leur apparition en Europe de l'Ouest.

### BRÈVE

#### L'ONE EN TÊTE DU PELOTON DES EMPLOYEURS BELGES.

Depuis plusieurs années, l'ONE se classe dans le peloton de tête des employeurs belges (de plus de 1.000 personnes) les plus attractifs, selon le spécialiste des ressources humaines Randstad, sur base d'un sondage mené auprès d'un panel représentatif de la population nationale. En 2015, nous sommes numéro 1, services public et privé confondus, hors institutions internationales.

Si, en Belgique, 67 % des personnes interrogées disent souhaiter travailler pour la Commission européenne, l'ONE est la première institution belge citée, remportant 57 % des suffrages, ce qui nous classe devant les autorités publiques flamandes et l'entreprise privée Janssen Pharmaceutica.

**Notre attractivité vous est due**, à vous qui travaillez à l'ONE et faites office d'ambassadeurs de notre Institution auprès du grand public. Merci à chacune et chacun d'entre vous pour la qualité de votre travail, qui fait rayonner l'ONE et le rend si attractif en tant qu'employeur, auprès de la population. Cette qualité du service, notre objet social, la stabilité de l'emploi, la conciliation vie privée/vie professionnelle, l'ambiance au travail font la différence et nous ont hissé, cette année, tout en haut du podium.

*Benoît Parmentier,  
Administrateur général*