

Code de déontologie de l'interprète en milieu social

PRINCIPES FONDAMENTAUX

Devoir de discrétion et respect du secret professionnel.

Restitution des messages aussi intégrale et fidèle que possible, de manière à reproduire sur le destinataire l'effet véhiculé par le message original.

Abstention de toute omission, de tout ajout et de toute intervention dans des buts strictement personnels.

Multipartialité : l'interprète garde la même distance professionnelle par rapport à chaque interlocuteur.

Respect du rôle de chacun, place de tiers et non-ingérence.

Limitation et refus d'intervention en raison d'un motif nuisant de façon importante à la qualité de la prestation ou du non-respect de la personne.

Préambule

Le présent code de déontologie vise à garantir les conditions éthiques et professionnelles nécessaires à l'exercice de la fonction d'interprète en milieu social. En 11 articles, il spécifie les droits et les devoirs de l'interprète et fixe les règles et les principes qui doivent servir de référence tant à l'égard :

- des bénéficiaires
- des utilisateurs du SeTIS Bruxelles
- des collègues du SeTIS Bruxelles
- de toute autre personne intervenant dans le cadre de prestation des interprètes.

Il garantit le respect de leurs droits en général et plus particulièrement celui du secret professionnel, de l'intimité des personnes, de leur vie privée et familiale, des convictions personnelles et des différences, ainsi que l'utilisation correcte des informations recueillies. Il détermine en outre la conduite, les devoirs et l'éthique professionnels qui doivent prévaloir dans l'action des interprètes. Chaque disposition doit s'interpréter en tenant compte de l'esprit général de ce code.

Définitions

- **Le bénéficiaire** est la personne d'origine étrangère ne maîtrisant pas le français et dont le contact avec l'utilisateur est facilité par l'interprète en milieu social.
- **L'utilisateur** peut être soit l'institution, soit la personne qui travaille pour cette institution et qui fait appel aux services d'un interprète.

- **L'interprétation** est l'activité orale consistant à restituer dans une langue-cible ce qui a été exprimé dans une langue-source
- **La traduction** est l'activité écrite consistant à transmettre dans une langue-cible ce qui a été rédigé dans une langue-source.

Ces activités portent sur les langues vocales et les langues des signes.

Article 1. Objet du SeTIS Bruxelles

Le SeTIS Bruxelles est un service de traduction et d'interprétation en milieu social à la disposition du secteur non marchand. Il s'adresse spécifiquement aux associations et services publics qui s'occupent des procédures juridiques, médicales, psycho-médicales, sociales et scolaires des personnes étrangères ou d'origine étrangère ne parlant pas ou parlant peu le français et se trouvant parfois en situation sociale ou financière difficile. Il s'adresse spécifiquement aux prestataires d'associations et services publics rencontrant un public ne parlant pas suffisamment le français pour garantir une communication efficace.

Article 2. Les missions de l'interprète en milieu social et les spécificités de sa profession

2.1. Mission sociale

Grâce à ses connaissances et compétences linguistiques et culturelles, l'interprète

- facilite l'accès aux services publics pour les personnes allophones ;
- permet aux prestataires de ces services d'exercer leurs missions de manière efficace ;
- permet aux personnes d'origines différentes de communiquer.

2.2. Spécificités de la profession d'interprète en milieu social sur les plans éthique, linguistique et culturel

Afin d'établir ou de faciliter la communication entre les intervenants primaires (personnes de langues et de cultures différentes), l'interprète s'engage à :

- 1) respecter le devoir de discrétion et le secret professionnel ;
- 2) restituer le message original avec précision et rigueur, en restant au plus proche de la formulation du locuteur tout en s'assurant que la restitution soit compréhensible et reproduise sur le destinataire l'effet véhiculé par le message original ;
- 3) prêter une attention toute particulière à ce que dit le locuteur (fond du message) et à la manière dont il le dit (forme du message), aux intonations, aux gestes et expressions qui accompagnent sa parole, afin de transmettre ce qui a été communiqué en tenant compte de ces aspects porteurs de sens ;
- 4) restituer en utilisant les pronoms personnels utilisés par le locuteur (par exemple, transmettre en « je ») et inciter les interlocuteurs à s'adresser directement l'un à l'autre. Privilégier les restitutions à la première personne du singulier (transmettre en « je » au lieu de « il/elle dit qu'il/elle ») ;

- 5) poser des questions de clarification si nécessaire afin de garantir la précision de la restitution ;
- 6) rendre tout aparté avec une personne transparent à l'autre personne ;
- 7) s'abstenir de toute censure, qui se comprend comme la non-transmission totale ou partielle du message pour des raisons personnelles ;
- 8) s'abstenir de tout commentaire ou ajout qui ne sert pas les besoins de la communication entre l'utilisateur et le bénéficiaire et qui traduirait sa propre opinion ;
- 9) adopter une attitude de non-jugement et d'acceptation de la personne et de ce qui est dit ;
- 10) adopter une attitude multipartiale : l'interprète garde la juste distance professionnelle par rapport à chaque intervenant primaire, et mobilise ses connaissances et compétences au service de la communication dans l'objectif de permettre à chaque intervenant primaire d'atteindre son but communicatif et d'agir avec la plus grande autonomie possible ;
- 11) ne pas usurper la place des intervenants primaires.

2.3. Engagement éthique et professionnalisme

Pour être en mesure d'assurer ses missions avec professionnalisme, l'interprète s'engage à

- s'inscrire activement dans un processus de formation continue : développer ses connaissances lexicales et terminologiques dans ses langues de travail, ses connaissances notionnelles sur les sujets traités en prestation, sa pratique des différentes techniques d'interprétation, etc.
- refuser toute prestation pour laquelle il n'a pas encore les connaissances et compétences requises.

2.4. Intervention en seconde ligne et respect du rôle de chacun

L'interprète en milieu social est considéré comme un intervenant social qui intervient toujours en seconde ligne à la demande d'un service de première ligne, « l'utilisateur ». Sa mission se différencie donc de l'aide directe assurée par les prestataires de services sociaux, médicaux, psycho-médicaux, juridiques ou scolaires.

En aucun cas, il ne pourra se substituer à l'utilisateur, prestataire de services sociaux de première ligne, ni assurer des services de quelque nature que ce soit au profit direct du bénéficiaire.

L'interprète en milieu social se différencie de l'« accompagnateur interculturel » dans la mesure où il n'est pas au service du bénéficiaire ; il ne répond pas à une demande formulée par le bénéficiaire lui-même et n'accomplit en aucun cas la fonction d'avocat/de défenseur des droits de ce dernier. À ce titre, aucuns frais de prestations ne peuvent être répercutés sur le bénéficiaire.

L'interprète en milieu social se différencie du « médiateur interculturel » dans la mesure où il ne se charge pas de la gestion d'un conflit survenant entre un bénéficiaire et un utilisateur ou entre des bénéficiaires et/ou des utilisateurs du service.

Article 3. Devoir de discrétion et secret professionnel

Le respect du secret professionnel est une obligation contractée tant à l'égard du bénéficiaire que de l'utilisateur, garantissant la confiance réciproque que ces derniers doivent pouvoir établir. Le secret

professionnel doit être compris comme un principe important et central de la déontologie de l'interprète en milieu social, il ne trouve de limites que dans les cas où il est mis en balance avec des obligations légales fondées sur des impératifs moraux ou déontologiques graves tels que, par exemple, l'assistance due à des personnes en danger grave et imminent. Par ailleurs, la notion de secret professionnel partagé s'applique aux situations dans lesquels l'interprète doit échanger des informations avec les responsables et le service RH dans le but de résoudre des situations conflictuelles rencontrées sur les lieux de prestations. Cela se fait dans un cadre strictement réservé à l'amélioration du service et à l'intérêt commun.

Ainsi, l'interprète en milieu social :

- ne peut pas dévoiler des informations personnelles qu'il aurait acquises dans l'exercice de sa fonction, informations qui permettraient l'identification des personnes de manière directe ou indirecte ;
- ne peut pas dévoiler à l'utilisateur des informations sur le bénéficiaire qu'il aurait acquises dans d'autres lieux ;
- ne peut pas dévoiler l'inexactitude de certains propos tenus par le bénéficiaire pendant la prestation ;
- doit rappeler à l'intervenant primaire son obligation de tout restituer intégralement si celui-ci, en cours de prestation et en présence de l'autre intervenant primaire, demande de garder une information confidentielle.

La règle du secret professionnel rencontre une exception : lorsque l'interprète détient une information de nature à pouvoir soustraire une personne à un danger grave et imminent, il doit signaler ce danger à toutes les parties et inciter l'intervenant primaire détenteur de cette information à en faire part lui-même en rappelant le cadre sécurisant du secret professionnel.

Article 4. Place de tiers, respect du rôle de chacun et non-ingérence

L'interprète en milieu social intervient toujours en position de tiers, dans une relation qui doit rester triangulaire (utilisateur-bénéficiaire-interprète). Dans cette optique, l'interprète s'engage à :

- se positionner physiquement de façon à former un triangle avec les deux intervenants primaires (pour autant que la configuration de la pièce le permet) ;
- prendre suffisamment de recul face à son propre vécu (exil, migration, place de l'étranger dans la société d'accueil, etc.) pour que ce vécu n'interfère pas dans la relation entre le bénéficiaire et l'utilisateur ;
- ne pas se substituer à l'utilisateur, prestataire de services sociaux de première ligne, ni assurer des services de quelque nature que ce soit au profit direct du bénéficiaire ;
- orienter le bénéficiaire vers un service adéquat si celui-ci, avant ou après la prestation, formule une demande à l'interprète ;
- n'intervenir en aucun cas dans la relation, qu'elle soit positive ou négative, qui s'établit entre l'utilisateur et le bénéficiaire ;
- s'abstenir de toute ingérence : l'interprète ne peut, en aucun cas, ni évoquer ni imposer ses convictions philosophiques, religieuses ou politiques lors de ses prestations, vis-à-vis du bénéficiaire ou de l'utilisateur. Ses convictions ne peuvent interférer avec la qualité des

prestations d'interprétation fournies. Elles ne peuvent entraîner de prosélytisme auprès des intervenants primaires. L'expression des valeurs des intervenants primaires doit être respectée, sauf si elles sont contraires à la loi.

Article 5. L'anonymat

Afin de préserver l'interprète en milieu social de toute alliance non professionnelle et de permettre que tout sujet à contenu sensible, personnel ou intime puisse être abordé au cours de l'entretien, l'anonymat de l'interprète en milieu social est toujours requis tant vis-à-vis du bénéficiaire que de l'utilisateur. Il se présentera en tant qu'interprète professionnel pour la langue demandée et évitera de transmettre ses données personnelles au bénéficiaire.

L'interprète en milieu social ne peut signer un document, donner copie de sa carte d'identité, ou encore prononcer un serment, même à la demande de l'utilisateur. Seules les données personnelles de l'interprète en milieu social mentionnées sur le bon de travail seront en possession de l'utilisateur. Celui-ci s'adressera au SeTIS Bruxelles pour tout renseignement complémentaire. Cette règle ne s'applique pas lorsque des règles légales en vigueur en disposent autrement (prestation dans une prison, dans un commissariat de police, le cadre juridictionnel ou quasi juridictionnel, par exemple).

Article 6. La ponctualité

L'interprète en milieu social s'engage à être ponctuel au rendez-vous et à rester disponible le temps de sa prestation.

Article 7. La formation

Dans la mesure du possible, l'interprète en milieu social ne commencera à prêter auprès des utilisateurs qu'après avoir bénéficié d'une formation initiale qui lui permettra d'intégrer les différents aspects du code de déontologie des interprètes en milieu social du SeTIS Bruxelles.

Dès son entrée en fonction, il s'engage à respecter ce code de déontologie qui régit le cadre de ses missions. De plus, il s'engage à participer aux différentes activités de formation continue organisées par le service formation, car la formation continue fait partie intégrante de la profession d'interprète en milieu social. Elle permet un ajustement continu de ses pratiques et attitudes en lien direct avec le code déontologique, l'acquisition et l'approfondissement de savoirs théoriques et pratiques (techniques d'interprétation, maîtrise du transfert interlinguistique, mobilisation de la compétence interculturelle, connaissances notionnelles et terminologiques dans les secteurs social, médical, juridique, associatif, etc.).

Afin d'améliorer ses attitudes et pratiques professionnelles, l'interprète en milieu social doit pouvoir bénéficier régulièrement de formations, mais aussi de groupes de parole, de débriefings avec les utilisateurs et de supervisions par des personnes de référence (voir article 9). De plus, il doit pouvoir être informé de l'évolution du secteur non marchand et des demandes des utilisateurs.

Article 8. La loyauté par rapport au SeTIS Bruxelles et à ses collègues

Toute demande d'interprète en milieu social passe obligatoirement par le SeTIS Bruxelles. Seules des demandes confirmées par le SeTIS Bruxelles seront valides.

Le SeTIS Bruxelles est le cadre de référence de l'interprète en milieu social. Celui-ci s'engage à respecter le code déontologique en vigueur. Il s'engage également à ne critiquer ni ses collègues ni le service dans le cadre de ses prestations.

Le SeTIS Bruxelles est l'interlocuteur privilégié dans la gestion des conflits qui pourraient survenir entre l'utilisateur et l'interprète en milieu social.

L'interprète en milieu social n'accepte aucune « rétribution » tant de la part du bénéficiaire que de l'utilisateur. Il est rémunéré par le SeTIS Bruxelles pour les interventions demandées par l'utilisateur.

Article 9. Le soutien et l'écoute

Pour lui permettre de gérer les difficultés rencontrées (stress, émotions...) lors de ses prestations, l'interprète en milieu social doit pouvoir bénéficier de soutien et d'écoute, via les groupes de parole organisés mensuellement par le SeTIS Bruxelles. Les groupes de parole sont menés par des professionnels extérieurs (médecin, psychologue ou éducateur spécialisé). Les interprètes peuvent y décharger les émotions difficiles, mais aussi échanger sur leurs pratiques et leurs solutions.

En fin de prestation difficile, l'interprète en milieu social est en droit d'attendre un moment d'attention de la part de l'utilisateur, de façon à pouvoir « décompresser » en exprimant brièvement le vécu émotionnel suscité par le contenu de l'intervention.

De même, l'interprète en milieu social peut, lorsqu'il le juge nécessaire, solliciter une des personnes références du SeTIS Bruxelles pour une supervision individuelle, après une prestation difficile pour laquelle il exprime ce besoin.

Les groupes de parole, les débriefings avec les utilisateurs et les supervisions par des personnes de référence font partie des stratégies de délestage émotionnel cruciales pour le bien-être au travail des interprètes.

Article 11 : Contextualisation de la prestation et précisions sur le cadre d'intervention

L'interprète en milieu social doit bénéficier, de la part du SeTIS Bruxelles, d'informations correctes et suffisantes quant au secteur d'intervention, au lieu, à l'heure et à la durée de l'intervention.

Avant la prestation, l'interprète en milieu social peut demander des informations contextuelles sur l'entretien, ce qui lui permet de rehausser le niveau de précision de ses restitutions et, le cas échéant, de se préparer émotionnellement à ce qui sera dit. Cette démarche peut se faire en l'absence du bénéficiaire, si le contenu de l'entretien l'exige.

Article 12 : Limites personnelles

L'interprète en milieu social peut refuser une mission pour des motifs liés à sa vie privée ou son histoire personnelle. La décision définitive sur la validité du refus fait l'objet d'une concertation avec la direction du SeTIS Bruxelles.

Nom et prénom de l'interprète :

Date de signature :

Lu et approuvé

Signature