



Centre de formation au français et  
à l'informatique- Service social  
Rue des Champs 97 4020 Liège  
Tél. : 04/232.02.92  
Gsm : 0497/533 885



## FORMATION UNIVERBAL 2017

### *Interprétariat en milieu social*

#### **Contexte de formation :**

Suite aux récents flux migratoires, les institutions ont un besoin urgent de compétences en interprétariat pour honorer leurs missions avec leurs publics d'origine étrangère. Nous travaillons au Monde des Possibles au développement des compétences linguistiques des personnes migrantes dans leur langue natale et en français pour structurer un service d'interprétariat communautaire qui puisse répondre aux besoins sur les langues ou non couvertes par le SETIS wallon.

Soutenu par le Fonds Social Européen (AMIF – Asile, Migration et Intégration), le projet Univerbal se situe dans une approche pré-professionnelle visant à favoriser l'acquisition de compétences en interprétariat. En 2016, le projet a proposé 2 sessions de formation avec 16 participantes au total. Chaque session comporte 200h de formation dont 56h de stage en milieu professionnel et suivi individuel.

Ce projet encourage aussi une sensibilisation des opérateurs de formations d'insertion socio-professionnelles à tenir compte de la diversité des compétences des personnes migrantes.

En luttant contre les discriminations genrées sur le marché du travail, le projet Univerbal constitue une démarche concrète de découverte de nouveaux métiers possibles pour les femmes migrantes désireuses de développer leurs compétences en interprétariat.

Il s'agit également de reconnaître le métier d'interprète en milieu social comme une profession requérant une formation, un accueil et un accompagnement avant et après toute séance d'interprétariat. Ces éléments sont trop souvent négligés alors qu'ils constituent le gage de réussite d'une bonne compréhension des demandes de l'utilisateur. Un.e interprète doit connaître les règles de déontologie du métier, il/elle doit pouvoir être informé du sujet pour lequel il/elle va interpréter et doit pouvoir être accompagné par la suite sous forme d'un *feedback* avec le/la professionnel/le mais aussi au sein d'un groupe de supervision régulier. Ainsi, nous inscrivons cette formation dans les recommandations portées par le réseau européen pour l'interprétariat et la traduction en milieu social (ENPSIT) et souhaitons participer activement aux activités dédiées à ce sujet (participation au Colloque « Interprétation pour les services publics » de l'Université de Mons en mai 2016).

#### **Objectifs principaux :**

- Découvrir le métier d'interprète en milieu social grâce à des exercices pratiques, des mises en situation et des stages, des invités, des visites,...
- Introduire à la dimension interculturelle présente dans tout échange entre des personnes parlant des langues différentes

- Outiller les participantes avec des informations sociales, citoyennes et juridiques concrètes
- Produire des contenus issus des expériences de terrain vécues par les participantes lors des stages (rédaction d'un code de déontologie, de « bonnes pratiques »,...) et par là prendre du recul par rapport aux situations.

### **Pour qui ?**

- Toute personne intéressée par approcher le métier d'interprète en milieu social et sensible à l'accompagnement des personnes migrantes dans leurs démarches administratives, médicales, formatives, ...
- Etre ressortissant d'un pays tiers (hors Union européenne, non Belge)
- Avoir une maîtrise de la langue française niveau B1 à l'oral (test à l'entrée)

### **Où, quand, combien ?**

- Du 02/05/2017 au 07/07/2017, du mardi au vendredi de 9h à 13h

Dans les locaux du Monde des Possibles, 97 rue des Champs, 4020 Liège

Pas de frais d'inscriptions et remboursement des frais de transport des stagiaires. En fin de formation, les participantes reçoivent une attestation de présences détaillant les différents modules suivis.

### **Personnes de contact :**

Charlotte Poisson (référente formation) et Régine Decoster (coordinatrice)

04/232 02 92 – lemondedespossibles@gmail.com – [www.possibles.org](http://www.possibles.org)

<https://projetuniverbal.wordpress.com/>

## **PROGRAMME DE FORMATION**

Le projet Univerbal comporte 200h de formation réparties sur 4 modules. Il est à noter que nous sommes dans une démarche formative et pré-professionnalisante et que nous ne tendons pas à pouvoir développer des compétences linguistique d'interprétariat dans tous les domaines. Nous nous concentrons sur les problématiques sociales, citoyennes et dans une moindre mesure juridiques, rencontrées par les opérateurs partenaires du projet tel que le CPAS, la Croix-Rouge et le CRIPEL.

- **Module 1 : techniques d'interprétariat en milieu social et mise en stage**

Cet atelier propose dans un premier temps une introduction au métier de l'interprète en milieu social et ensuite un développement d'outils et de techniques liés à la pratique de ce métier. Par des mises en situations, des jeux de rôles mais aussi la rédaction d'un lexique de vocabulaire spécifique à certaines thématiques, les participantes s'exercent en petits groupes à interpréter des situations. Si la possibilité est offerte de pouvoir créer des binômes de langue, les exercices pourront être d'autant plus efficaces et « supervisés » par les pairs. Un point important développé dans ce module est la présentation du code de déontologie de l'interprète en milieu social. Les différentes « règles » et principes sont explicités et discutés. Ces « règles » définissent la conduite à suivre lors d'une séance

d'interprétariat mais protègent également l'interprète. En effet, les futurs interprètes apprennent ainsi qu'un principe de base est la neutralité et le secret professionnel (entre autres) mais aussi qu'ils doivent mettre leurs limites en refusant d'intervenir et donner leur avis. La connaissance de l'existence de ce code de déontologie balise la pratique et constitue un cadre auquel les interprètes peuvent se référer en cas de situation problématique. La situation de triadologie est également mise en avant afin d'expliquer les différents rôles adoptés par les partenaires de l'échange : le/ professionnel/le, l'utilisateur et l'interprète. Il s'agit de se familiariser autant avec les termes qu'avec les rôles de chacun, leurs attentes et leurs obligations.

Deux semaines de stage (56h) sont organisées pendant la formation au sein d'opérateurs partenaires tels que les Centres Croix-Rouge, le CRIPEL, le CPAS de Liège, le service médiation interculturelle de l'hôpital de la Citadelle, Lire&Ecrire Verviers, la Maison médicale l'Herma. L'objectif est de permettre aux stagiaires de rencontrer, d'observer et d'accompagner un.e professionnel/le travaillant au sein d'une organisation partenaire du projet (cf.infra). Ce/cette professionnel/le peut être un.e interprète social ou alors, et plus fréquemment, un.e professionnel/le travaillant avec des interprètes communautaires ou étant lui/elle-même interprète. C'est le cas notamment à la Croix-Rouge où certain.es collaborateurs.trices polyvalent.e.s maîtrisent le français et une autre langue. Ces professionnels, qui ne sont donc pas interprètes en milieu social de formation, ont cependant tous une expertise appuyée dans le domaine de l'interculturalité, du dialogue et de la médiation interculturelle.

A la suite des deux stages, une ou plusieurs sessions (selon les besoins/demandes) de supervision sont organisées. Il s'agit de pointer les situations problématiques, de « vider son sac d'émotions », de partager les expériences, d'écouter avec bienveillance et de se soutenir. Ces sessions de supervision sont primordiales dans la co-construction des savoirs des participantes et l'épanouissement de celles-ci au sein de la formation. En effet, nous défendons le principe que l'interprète doit être écouté et respecté, qu'il/elle mérite d'être informé.e et accompagné.e en amont et en aval d'un entretien, qu'il/elle est un être humain ressentant des émotions et qu'il/elle doit avoir un espace pour décharger celles-ci.

- **Module 2 : introduction à l'approche interculturelle**

Cet atelier propose d'introduire les participantes à porter un regard critique et distant sur sa culture et ses propres habitudes. Avant d'analyser une situation d'interprétariat, nous nous regardons d'abord nous-mêmes. Différents exercices sont proposés dans le but de comprendre la construction identitaire et culturelle, de déconstruire les stéréotypes et préjugés (liés au genre, nationalité, langues, religion,...) et de conscientiser les participantes à la communication interculturelle (verbale et non verbale). Les chocs culturels et zones sensibles seront recherchés afin de les décortiquer de manière sensible. La manière dont nous nous définissons révèle ce que nous souhaitons mettre en avant face aux autres, tout cela peut évoluer, mais il est intéressant d'en prendre conscience.

Ce module fait particulièrement sens pour le/a futur.e interprète en milieu social car il se peut qu'un.e interprète soit amené à interpréter des propos ou situations qui vont à l'encontre de convictions personnelles ou d'opinions ancrés. Tout l'enjeu ici est que l'interprète surmonte la difficulté qui pourrait être ressentie dans cette situation et interprète fidèlement les propos des uns et des autres. Des exercices de décentrement sont proposés, des discussions sont alimentées par les expériences vécues afin d'aiguiser un regard critique et sans jugements.

- **Module 3 : informations sociales, juridiques et citoyennes**

Afin d'outiller les participantes dans des champs lexicaux spécifiques, nous nous appuyons sur des outils développés par le CIRÉ, le DISCRI et des documents authentiques (formulaires d'inscription à la mutuelle, au CPAS, demande d'un logement social, bilan social,...) pour préparer le vocabulaire utile. Il est important que les interprètes comprennent tout d'abord les procédures administratives ou juridiques et le contexte de fonctionnement d'une structure afin de pouvoir ensuite saisir au mieux des situations lors d'un entretien à interpréter. Nous structurons ce module autour de 4 thématiques de bases, avec extensions possibles selon les besoins et demandes des participantes : la santé ( mutuelle, aide médicale d'urgence, planning familial,...), les procédures d'asile en Belgique, le parcours d'accueil des personnes étrangères (DAPA, bilan social, cours d'intégration,...) et la commune et le CPAS.

Afin d'enrichir ce module, des professionnels sont invités à partager avec le groupe sur leur pratique et leur expertise dans différents domaines tout au long de la formation. Ainsi le MRAX, la Croix-Rouge, des psychologues en santé mentale, une traductrice jurée, une assistante sociale du CRIPEL ont été présents pendant la première session d'Univerbal.

L'exposé et l'échange de questions/réponses qui s'en est suivi a contribué à alimenter le blog de la formation sous forme d'articles rédigés par les participantes. Ainsi d'autres personnes ont accès à ces échanges.

- **Module 4 : création et conception de contenus**

Une fois par semaine, le groupe se retrouve en salle informatique. L'objectif est double pour cet atelier. D'une part, une remise à niveau pour les participantes qui en auraient besoin dans la maîtrise de l'outil informatique (créer une adresse mail, créer des documents word,...) et d'autre part, s'approprier l'outil afin de créer du contenu à diffuser. Un blog de la formation a été mis en ligne et est alimenté de manière hebdomadaire par des articles rédigés par les participantes.

L'idée est de partir ici véritablement des expériences de terrain vécues par les participantes lors de leurs stages (ou en dehors si elles sont sollicitées pour interpréter). Riche de ces expériences, que celles-ci soient difficiles, problématiques, amusantes, gênantes ou gratifiantes, les participantes vont prendre du recul et tenter de les analyser. L'idée est d'en tirer des conclusions, des conseils et des bonnes pratiques à diffuser de manière plus large à toutes personnes qui se retrouveraient en situation d'interprétariat.

La création de ces contenus peut prendre différentes formes comme par exemple : rédaction d'articles, enregistrement de clips vidéo de jeux de rôle, rédaction de leçons d'exercices-types et de glossaires de vocabulaire,...