



univerbal

Guide méthodologique

Le Monde des Possibles ASBL - 2-10 Potiérue 4000 Liège
Contact: info@univerbal.be - +32 04/232.02.92 - www.univerbal.be



Cofinancé par
l'Union européenne



REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier chaleureusement, pour leur participation à ce guide et leur soutien dès le début du projet : Altay Manço, Margaret Dunham, Richard Delmas, Alioune Dioh, Altay Manço, Elsa Mescoli, Emmanuel Sindayi- hebura, Fanette Duschene et Géraldine Brausch.

Ainsi que tout.e.s les professionnels. le.s pour leur regard pertinent et leur soutien au projet : Anne Delizée, Axelle Van Harten, Aziz Benkhelifa, Cécile Hoornaert, Edgar Jimenez, Emeline Detienne, Eric Adam, Hélène Leduc, Maud Tilman, Nouha Al Rayes, Raphaël Driesen, Regis Simon, Simon Hupkens, Charlotte Poisson, Fabian Battistoni, Anne Beken, Laure Virzi, Matine Freres, Patricia Gutierrez, Eric Wynants, Myriam Scholtès, Pierre Collard, Dorine Claes, Catherine Rigo.

ASBL Le Monde des Possibles 10 - 2 Potierue, 4000 Liège

Tél.: 04/232 02 92 - 0497 533 885

www.possibles.org - lemondedespossibles@gmail.com

Editeur responsable : Didier Van der Meeren

© Le Monde des Possibles 2025



Préface

Depuis 10 ans, Univerbal et CARDA, Centre d'Accompagnement Rapproché pour Demandeurs/euses d'Asile, entretiennent un partenariat fructueux.

De nombreuses recherches et études ont démontré que les personnes en situation de migration, et plus particulièrement des personnes en demande de protection internationale (DPI), présentent des vulnérabilités nombreuses et spécifiques qui les rendent plus à risque de développer des troubles mentaux. Dans ce contexte, l'intervention d'interprètes de la même culture que les bénéficiaires de soins de santé mentale nous apparaît comme une nécessité pour atteindre les objectifs thérapeutiques, à savoir surmonter les souffrances psychiques et retrouver une manière plus libre et équilibrée de vivre et de se relier aux autres.

Examinons quelques bénéfices de la collaboration entre cliniciens et interprètes :

Tout d'abord, cette collaboration permet de lever un obstacle fondamental à l'accès aux soins de santé mentale, à savoir la barrière de la langue. En effet, la possibilité pour les DPI de s'exprimer dans leur langue maternelle facilite grandement l'expression des émotions et des souvenirs traumatiques, tout en permettant au clinicien – dont le lan-

gage constitue le principal «outil de travail» – d'accéder à une compréhension profonde du récit de vie, des affects et des nuances culturelles. En ce sens, l'interprète contribue à l'exercice et au respect du droit universel à la santé.

Au-delà de traduire littéralement les propos des DPI, l'interprète est un acteur à part entière du dispositif de cure, au point que l'on peut parler d'alliance thérapeutique triangulaire. Fort de ses compétences linguistiques et culturelles, l'interprète devient un «pont relationnel», facilitant la confiance et la compréhension mutuelles ainsi que l'engagement et le sentiment de sécurité du patient.

De plus, en tant que médiateur culturel, l'interprète aide à traduire les cadres de référence culturels, évitant ainsi les malentendus sur les expressions du mal-être. L'éclairage qu'il apporte sur les codes culturels, les modes d'expression émotionnelle, les représentations de la maladie voire aussi les déterminants de la santé, s'avère extrêmement précieux pour mener un travail clinique interculturel de qualité, notamment en soutenant la mise en mots, la narration traumatique et, partant, le processus de symbolisation.

Ce travail n'est cependant pas sans danger, pour le patient mais aussi pour l'interprète. Ce dernier se doit de respecter scrupuleusement les

principes de confidentialité et de neutralité ainsi que d'adopter une posture clinique (non-jugement, non-discrimination, empathie, ...), sous peine de rompre le cadre thérapeutique et de nuire au patient. De même, il est important au sein du trio de reconnaître le rôle spécifique et la responsabilité de chacun, sur fond de communication transparente. Enfin, confronté régulièrement à des récits traumatiques et à l'expression émotionnelle de crises, l'interprète – comme le clinicien lui-même – s'expose au risque de développer des formes d'épuisement professionnel, de fatigue de compassion voire de traumatisme vicariant. La prévention de ces différents risques est précisément l'objet d'une formation sur la « co-construction des messages avec les interprètes » que CARDA mène ponctuellement avec les nouveaux collaborateurs d'Univerbal.

CARDA est un centre de santé mentale assez unique en ce qu'il propose une prise en charge psychothérapeutique et éducative principalement résidentielle à des personnes en demande de protection internationale (DPI) souffrant de détresse psychologique, et ce, pour une durée de 3 mois renouvelable une fois. Le centre poursuit d'autres missions en appui aux structures d'accueil pour demandeurs d'asile tous réseaux confondus (Croix-Rouge de Belgique, Fedasil, Caritas, ILA, privés,...) :

Après dix années de collaboration, CARDA et Univerbal ont démontré combien le dialogue entre cliniciens et interprètes enrichit et humanise la relation thérapeutique. Ensemble, nous œuvrons à rendre la santé mentale accessible à tous, au-delà des langues et des cultures. Ce partenariat, fondé sur la confiance et la reconnaissance mutuelle, illustre notre conviction commune : c'est dans la rencontre et la compréhension de l'autre que naît la véritable reconstruction.

Eric Wynants

Directeur du centre CARDA

TABLE DES MATIÈRES

Préface.....	3
Introduction - Univerbal:	
naissance d'un projet d'interprétation en milieu social	11
Importance des partenaires et des soutiens au projet.....	14
Une formation d'initiation à la profession	17
Contexte de formation.....	17
Méthodologie	21
Contenu: les 5 modules.....	23
Module 1: techniques d'interprétation consécutive, déontologie et pratique professionnelle (50h)	23
Module 2 : introduction à l'approche interculturelle (9h)	24
Module 3 : informations et terminologies des institutions sociales et du droit des étrangers (31h)	25
Module 4 : professionnalisation de l'interprète et projet d'interpellation collectif (30h)	26
Module 5 : informations et terminologie des domaines médicaux et de la santé mentale (75h).....	27
Processus d'évaluation	28
Projets connexes à la formation	32
TREE.....	33
Afya.....	34
Les Fils d'Ariane	36
UniSONous.....	36
USAWA	38
Le service d'interprétation en milieu social	41
Un projet d'économie sociale (ES)	41
Finalité du service à la collectivité plutôt que finalité de profit	42
Autonomie de gestion	42
Processus de décision démocratique.....	43
Primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus	43
Le service	44
Évolution du service	46

Types d'opérateurs sollicitant notre service	47
Les interprètes	48
Plus de femmes impliquées dans Univerbal: le projet conviendrait-il mieux aux réalités et conditions de vie de celles-ci? Tentatives de décryptage.....	49
La vie du service pour et par les interprètes	51
Supervisions.....	54

Impact du projet	57
-------------------------------	-----------

Témoignages des interprètes.....	59
«Se sentir utile», entre autosatisfaction et quête de reconnaissance	60

Contexte de l'interprétation en milieu social en Belgique francophone	63
--	-----------

Historique.....	63
Cadre légal de l'interprétation en milieu social:	
enjeux et comparaisons interrégionales.....	68
Le cadre légal en Wallonie	68
Missions et principes	68
Conditions d'agrément.....	68
Enjeux actuels.....	68
À Bruxelles	69
En Flandre	69
En France	69
Perspectives d'harmonisation et de reconnaissance	70

Le métier d'interprète en milieu social: étapes d'une reconnaissance sociale et professionnelle	73
--	-----------

L'insertion socioprofessionnelle, un combat pour la visibilité et la reconnaissance	74
Témoignages: histoires d'insertions socioprofessionnelles.....	78
Un pas décisif vers la reconnaissance du métier.....	81
Reconnaissance et perspectives européennes.....	82

Perspectives	85
Volet formation	85
Volet service d'interprétation	86
Vers un label qualité Univerbal.....	88
Contexte et principes du label qualité	88
Application du label qualité au projet Univerbal	89
 Enjeux de l'interprétation en milieu social	 91
Le milieu médical, la santé et la santé mentale: un boom des demandes et l'importance cruciale d'un interprète professionnel	91
L'interprète en santé mentale.....	92
Formation pour les professionnels	94
Médiation interculturelle et interprétation: différences, complémentarités, tensions.....	94
L'interprétation et le public LGBTQIA+	95
À propos des nouvelles technologies et la traduction	98
La captation des données par l'IA	98
Responsabilité juridique et déontologie: une frontière infranchissable	99
Autres enjeux: biais, déshumanisation et fracture numérique	99
Les biais linguistiques et culturels.....	100
Pour une approche éthique et inclusive de la technologie	100
 Conclusion	 103
 L'équipe et les partenaires	 107
 Bibliographie	 108
 Lexique (par ordre alphabétique)	 112



Formation Univerbal, novembre 2016.

Introduction

UNIVERBAL: NAISSANCE D'UN PROJET D'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL

Depuis 2001, Le Monde des Possibles répond aux demandes d'accompagnement linguistique formulées par des partenaires institutionnels et associatifs de Liège et de sa région, actifs en première ligne auprès de personnes maîtrisant peu ou pas le français. Fort de plus de vingt années d'expérience, l'asbl entretient un contact direct avec des personnes migrantes originaires des quatre coins du globe, représentant une diversité linguistique exceptionnelle. Plus de 200 langues y sont pratiquées, et le dernier recensement interne réalisé en 2015 dénombrait plus de 400 idiomes utilisés à travers le monde.



La professionnalisation de l'interprétation en milieu social s'est développée au MDP dans la cohérence de l'article 1 du décret sur l'éducation permanente*. Cette démarche s'accompagne d'une réflexion centrale : quelles conditions doivent être réunies pour favoriser l'émancipation de personnes confrontées à des situations d'exploitation ou à la négation de leurs droits fondamentaux ?

Prenons l'exemple d'une personne dont le parcours de vie la place face à de multiples obstacles pour accéder à un emploi et à des revenus décents : c'est précisément dans ce type de contexte que l'interprétation en milieu social peut devenir un levier d'inclusion et de dignité.

C'est pour élaborer concrètement cette émancipation par une autonomisation socioéconomique que le projet d'interprétation en milieu social Univerbal a commencé à se dessiner en 2014 sur un projet DG Justice «NEW Start» qui consistait à pointer les formes de violences institutionnelles, symboliques et physiques dont les femmes migrantes font l'objet en Belgique et en l'identification de pistes concrètes pour y répondre. La capacité pour une femme d'origine étrangère à pouvoir vivre de son savoir linguistique et se

* Selon l'article 1er du décret du 17 juillet 2003, une organisation d'éducation permanente a pour objectif de favoriser et de développer, principalement chez les adultes une prise de conscience et une connaissance critique des réalités de la société ; des capacités d'analyse, de choix, d'action et d'évaluation ; des attitudes de responsabilité et de participation active à la vie sociale, économique, culturelle et politique.

libérer d'une oppression masculine/ institutionnelle stigmatisante par une rémunération en faisait partie, et c'est toujours le cas aujourd'hui. Le projet a esquissé le formidable potentiel que représentaient les connaissances linguistiques des participant.e.s du Monde des Possibles, leur capacité à dépasser l'aspect fondamental interlinguistique pour comprendre le vécu des bénéficiaires du service par lequel l'interprète est lui/elle-même passé.e.

Déjà en 2014 l'absence de cadre réglementaire régissant le métier d'interprète en milieu social nous semblait, à nouveau, une forme de non-reconnaissance de la personne étrangère dans son savoir-faire/ses compétences potentiellement valorisables sur le marché du travail. Trouver des solutions à cette problématique constitue l'ADN des projets d'économie sociale du Monde des Possibles.

"Au terme des deux formations New Start et une première approche du métier d'interprète en milieu social, une partie des participantes manifeste un intérêt certain pour ce domaine professionnel. Elles ont découvert un métier et ont une première introduction au rôle attendu d'un.e interprète. Elles souhaitent aller plus loin et approfondir les compétences requises par ce métier. Dans ce sens, une formation a donné suite à cette expérience, la formation « Univerbal - un projet d'inter-

prétariat communautaire ouvert aussi aux hommes et soutenu par le Fonds social européen dans son programme AMIF (Asile-Migration et Intégration).

*Formation de 200h, dont la première édition s'est clôturée en juillet 2016, son objectif principal est d'outiller véritablement les futur.e.s interprètes aux différentes compétences de l'interprète en milieu social. Quatre modules principaux vont approfondir les techniques d'interprétation (exercices, jeux de rôle...), 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 et enfin expérimenter concrètement le métier par une mise en stage de 2 semaines et la participation à un groupe d'inter-
vision encadrant ces stages."* (Extrait du guide New Start, 2016).

Après ces premiers modules financés par le Fonds AMIF, la formation a pris sa place au Monde des Possibles afin de reconnaître les participant.e.s du MDP en tant qu'acteurs/actrices professionnel.le.s du métier d'interprète, par les connaissances linguistiques adaptées aux champs lexicaux et sémantiques de la justice, du droit social, de la santé, mais aussi dans la déontologie, la précision, l'impartialité requises par la fonction. Ceci confirme que l'interprète joue un rôle d'utilité

sociale en rappelant aux institutions partenaires leurs obligations en termes d'accessibilité à leurs services. Que cela soit dans l'accès à une cour de justice, un service social ou un service d'obstétrique, la personne migrante non francophone détient les mêmes droits que les francophones à comprendre les dispositifs/mesures qui s'appliquent à elle. C'est une question d'égalité et d'équité dans l'accès aux services publics.

À partir de la mise en place des premières formations à l'interprétation en milieu social, des personnes motivées et intéressées par cette perspective se sont regroupées. Un groupe suffisamment stable,

d'une dizaine de personnes, s'est constitué, maîtrisant des langues diverses et pouvant donc remplir les demandes arrivant de plus en plus régulièrement au Monde des Possibles (arabe, somali, dari, pachto, espagnol, afar, turc, anglais). Petit à petit, à la suite de réunions régulières, des permanences dans la gestion du service d'interprétation se sont organisées, et le service a commencé à se structurer, offrant une diversité de langues selon la disponibilité des interprètes pour les interprétations en présentiel, à différents organismes. Depuis ces modestes commencements, le service d'interprètes s'est beaucoup développé, en se consolidant comme une offre incontournable et solide à Liège.



Aujourd'hui le service rassemble 55 interprètes issus de la formation qui interviennent auprès de 99 organismes partenaires.

Les deux branches du projet, "Univerbal Service" et "Univerbal Formation", évoluent en étroite connexion : les interprètes formé.e.s dans la formation d'initiation à l'interprétation en milieu social alimentent le groupe des interprètes du service, et l'analyse des prestations de terrain des interprètes du service oriente la formation de base et la formation continue des interprètes.

L'engagement du projet et des interprètes dépasse de loin le simple échange linguistique. Il repose sur une conviction forte : chaque personne doit pouvoir recevoir des informations claires, dans une langue qui lui est compréhensible, et s'exprimer librement, dans celle qu'il maîtrise.

Nous concevons le projet un espace de construction personnelle et professionnelle. Les personnes qui s'y investissent cherchent à offrir un soutien concret, tout en construisant leur propre parcours socioprofessionnel. Cette démarche leur permet de se sentir utiles, de valoriser leurs compétences et de contribuer activement à la société d'accueil. En facilitant l'intégration des autres, elles avancent aussi dans leur propre inclusion, renforçant leur confiance, élargissant leurs réseaux et s'ancrant

durablement dans le tissu social et professionnel.

En s'appuyant sur ces dynamiques, Univerbal incarne pleinement les valeurs de l'économie sociale : il met en valeur les compétences de ses membres, ouvre des perspectives d'emploi et renforce la cohésion sociale, tout en répondant à un besoin d'intérêt général. Un projet inspirateur de reconnaissance et de construction mutuelle où chacun trouve sa place et participe activement à un avenir commun.

IMPORTANCE DES PARTENAIRES ET DES SOUTIENS AU PROJET

Le Monde des Possibles travaille en concertation, en dialogue, noue des liens et des partenariats forts et durables avec les opérateurs et associations de Liège, de Belgique et d'Europe. Ces partenariats font partie intégrante de la vision du Monde des Possibles et de la manière dont nous nous proposons de mettre en œuvre nos actions. Ces collaborations font émerger des projets, mettent en lien des préoccupations similaires, font le relais entre des revendications relevant davantage de tel ou de tel contexte national, font des ponts entre les structures, les personnes, les idées. Notre travail sur les migrations, les politiques migratoires, les politiques d'accueil, gagne à être ainsi lié à d'autres opérateurs, d'autres régions du monde

afin de se concerter, d'échanger des informations, de mettre en place des projets qui tenteraient de se positionner au plus proche des réalités et des besoins des personnes concernées.

Le projet Univerbal, dès le départ, s'est donc proposé de travailler en concertation et en dialogue avec différents opérateurs de Liège et d'ailleurs, en vue de renforcer les contenus de la formation, de valoriser et visibiliser le travail des interprètes en milieu social, de faire remonter des revendications aux autorités en charge du secteur de l'interprétation en milieu social et de mettre en place des partenariats de collaboration.

Concrètement, le projet a ainsi noué des liens forts avec l'Université de Mons pour tout le soutien académique. En plus de tout le soutien de base pour organiser la formation, chaque année, on envoie cinq interprètes du service se former à l'université.

Dans le cadre de nos activités, nous avons le plaisir de mettre en lumière les collaborations fructueuses avec le CPAS de Liège, le GAMS, Savoir-Être Asbl, le Centre CARDA, le CINL, les centres de la Croix-Rouge, les Centres Fedasil, le SeTIS Wallon, les SeTIS Bruxelles, le CHU du Sart-Tilman, RELISOM, Centre S, le CHR de la Citadelle, le CRIPEL, le CRVI, Le CRIPEL, SORALIA, CARITAS,

Tabane Asbl, entre autres. Ces opérateurs soutiennent et valorisent le projet, soit en accueillant et en accompagnant les stagiaires et/ou en intervenant dans le cadre de la formation, soit en signant des conventions de collaboration et/ou en demandant des prestations auprès du service Univerbal.



Une formation d'initiation à la profession

La formation se place dans une phase préprofessionnelle, au niveau de base, de l'interprétation en milieu social, et vise à aider les personnes d'origine étrangère à acquérir la compétence, ainsi que soutenir par ce moyen leur insertion socioprofessionnelle. Elle a été lancée avec le soutien du Fonds social européen pour l'asile, la migration et l'intégration (AMIF) pour la période 2016-2017. Entre 2018 et 2022, le monde des possibles l'a financée dans le cadre de son agrément d'Éducation Permanente. Enfin, entre 2023 et 2025, la formation sera à nouveau financée par l'AMIF.

Deux sessions de formation sont organisées chaque année. Chaque session compte 195 heures de formation.

Profondément désireuse d'outiller au maximum les futur.e.s interprètes, la formation se veut également être un espace de discussions, d'échanges de savoir et d'émanation de projets collectifs. Les interprètes doivent se battre pour faire valoir leurs savoirs et leurs compétences linguistiques en revendiquant autant le droit de pouvoir en vivre que le droit d'assurer des conditions de travail dignes de ce nom. A quoi sert-il de mettre en place une formation pour

professionnaliser un secteur si les conditions socio-politiques ne permettent pas l'émancipation et l'épanouissement des personnes dans ce secteur ? La formation Univerbal, c'est aussi ça. Créer les conditions favorables pour que les personnes puissent faire émerger des paroles, rendre visibles des pratiques et des expériences, mettre en lumière des témoignages et échanger sur des visions futures de ce que pourrait devenir ce secteur non encore structuré en Wallonie.

CONTEXTE DE FORMATION

Afin d'établir le programme de formation, depuis 2015, nous avons sollicité nos partenaires travaillant en lien direct avec des interprètes et/ou ayant un savoir pédagogique pouvant appuyer les contenus de la formation. C'est ainsi que les centres d'accueil de la Croix-Rouge, le CRIPEL, Bruxelles-Accueil, l'interprète indépendante Margaret Dunham, certaines assistantes sociales de CPAS, Savoir-Être asbl, CARDA, la docteure Myriam Scholtès, ont collaboré à l'élaboration du programme de formation. Univerbal exige le même niveau de maîtrise du français que les opérateurs du secteur à Bruxelles, en Wallonie et en Flandre, c'est-à-dire B2 dans le CECR (Cadre de référence européen pour les langues). Ce métier est trop souvent perçu comme une activité pouvant être effectuée par toute personne

bilingue. Or être bilingue ne signifie pas de facto être capable d'interpréter, qui plus est de manière professionnelle en respectant toute une série de règles. En effet, un.e interprète doit connaître les règles de déontologie du métier, il/elle doit pouvoir être informé.e du sujet pour lequel il/elle va interpréter et doit pouvoir être accompagné.e par la suite sous forme d'un feedback avec le/la professionnel.le mais aussi au sein d'un groupe d'intervision régulier. Ainsi, nous inscrivons cette formation dans les recommandations portées par le réseau européen pour l'interprétation et la traduction en milieu social (ENPSIT) et participons activement aux activités dédiées à ce sujet.

L'un des enjeux de la formation est de reconnaître et faire 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'interprétation. Ces éléments sont trop souvent négligés alors qu'ils constituent le gage de réussite d'une bonne compréhension des demandes de l'utilisateur.

L'autre enjeu est de valoriser ce métier dans l'économie sociale, en informant et en formant les participant.e.s dès le début de la formation.

Depuis 2016, vingt sessions se sont tenues avec entre 8 et 14 participant.e.s par session. Une majorité de femmes sont présentes lors des formations. Ceci s'explique d'une part du fait que le projet a démarré en soutenant en priorité l'insertion socio-économique des femmes migrantes, ensuite le bouche à oreille a fonctionné et d'autres femmes se sont présentées pour s'inscrire à la formation. D'autre part, nous constatons que dans la pratique quotidienne et au-delà de la formation, ce métier est exercé par davantage de femmes que d'hommes. Les personnes en formation ont pour la plupart un diplôme de l'enseignement supérieur obtenu dans leur pays avec parfois une équivalence en Belgique. Des formations dans différents domaines (aide soignant.e, technicien.ne de surface, logistique, bureautique, ...) suivies en Belgique complètent parfois ces diplômes.

En luttant contre les discriminations (basées sur les origines, le genre, l'âge, ...) sur le marché du travail, le projet Univerbal constitue une démarche concrète de découverte de nouveaux métiers possibles pour les personnes migrantes désireuses de développer leurs compétences en interprétation. Ce projet favorise également une sensibilisation des opérateurs de formations d'insertion socioprofessionnelle à tenir compte de la diversité des compétences des personnes migrantes.

En 2021, Univerbal a choisi de s'entourer de l'expertise du LabSET de l'Université de Liège (Laboratoire de soutien aux synergies éducation-technologie)** pour définir un **référentiel de compétences et une grille d'évaluation adaptés à l'interprétation en milieu social**.

L'objectif était d'objectiver, de manière rigoureuse et pédagogique, les compétences à développer afin de renforcer la formation et de disposer d'outils précis pour en mesurer l'acquisition.

L'accompagnement s'est déployé d'octobre 2021 à janvier 2022, un groupe de travail s'est réuni régulièrement. Il rassemblait trois interprètes en milieu social, une formatrice, la coordinatrice du service et une accompagnatrice du LabSET. Deux grands objectifs guidaient cette démarche :

1. Définir les compétences essentielles à l'IMS.
2. Identifier les méthodes et les outils les plus pertinents pour les développer et les évaluer.

La réflexion s'est appuyée sur la définition de la compétence proposée par Tardif :

«Un savoir-agir complexe prenant appui sur la mobilisation et la combinaison efficaces d'une variété de ressources internes et externes à l'intérieur d'une famille de situations» (Tardif, 2006, p. 22).

Grâce à ce travail collaboratif, relu et validé par l'UMons en 2022, un référentiel de compétences et une grille d'évaluation ont vu le jour. Ces outils constituent aujourd'hui la colonne vertébrale de la formation d'initiation à l'interprétation en milieu social, offrant un langage commun et un cadre partagé à l'ensemble du projet.

Deux compétences fondamentales ont été identifiées :

- L'une, directement liée à la pratique de l'interprétation, mobilise des savoirs théoriques et des habiletés techniques.
- L'autre, plus transversale, concerne la gestion de l'activité collective et la participation à la vie du service.

Les mois de formation sont consacrés à l'acquisition des bases théoriques et pratiques de l'interprétation. Une fois en service, les interprètes développent progressivement la compétence de gestion collective : rendre compte de leur

** Au sein de l'Université de Liège, le LabSET est un centre d'expertise, de recherche et de formation dédié aux questions d'apprentissage. Il aide les formateurs, les enseignants, les entreprises et les institutions à placer les technologies au service de l'apprentissage. L'équipe du LabSET crée avec ses partenaires des dispositifs de formation qui exploitent efficacement ces synergies. Elle évalue également des programmes de formation et développe des outils pédagogiques. Elle est spécialisée dans le développement professionnel des formateurs et des enseignants. » Site: <http://www.labset.ulg.ac.be/portail/>

activité, contribuer aux processus internes, participer aux séances plénières et aux groupes de travail. Ces espaces leur permettent non seulement de perfectionner leur pratique, mais aussi de s'initier à la prise de décision collective et à la définition concertée des priorités.

En somme, ce travail avec le LabSET a permis de formaliser une vision partagée des compétences de l'IMS et de mettre en place des outils qui accompagnent autant la montée en expertise individuelle que la dynamique collective du service.

OBJECTIFS PRINCIPAUX DE LA FORMATION

Le futur interprète en milieu social est amené à développer 2 compétences propres à sa profession, dont celle d'interpréter une interaction sociale d'une langue à une autre et vice versa. Cette compétence sera toujours mise en œuvre :

- en transmettant le sens du message avec précision et rigueur ;
- en tenant compte de la dynamique interactionnelle ;
- en restant dans les limites de sa fonction.

En fin de formation Univerbal il est attendu d'être en mesure d'interpréter des interactions complexes pour les associations et services publics qui s'occupent des procédures ;

- sociales (administratives, socio-professionnelles, citoyennes) ;
- juridiques, du droit des étrangers ;
- médicales ;
- psycho-médicales.

Les apprentissages critiques initiés dans le cadre de la formation afin de développer la compétence *"interpréter une interaction sociale d'une langue à une autre et vice versa"* sont :

- Réaliser les enjeux de la professionnalisation du métier d'IMS ;
- Adopter une centration sur les interlocuteurs pour être en mesure d'identifier les éléments qui influencent la communication ;
- Comprendre la différence entre le sens d'un énoncé et l'interprétation mot à mot ;
- Prendre conscience de l'importance de la préparation de la prestation ;
- Adopter une posture multipartiale*** ;
- Acquérir de manière efficace les connaissances spécialisées et linguistiques supplémentaires nécessaires pour interpréter et ainsi se construire une base de terminologie spécialisée appelée « glossaire » ;
- Réaliser l'importance de gérer ses émotions pendant et après l'intervention.

*** L'interprète garde la même distance professionnelle par rapport à chaque interlocuteur.

MÉTHODOLOGIE

Le projet Univerbal valorise le soutien entre participant.e.s en mettant en avant les savoirs de chacun.e dans la dynamique du projet. Les personnes migrantes développent au sein du groupe un soutien et une solidarité qui permettent de diffuser leurs connaissances informelles utiles aux autres personnes migrantes récemment installées en Belgique. Ces informations et ce soutien complètent le travail effectué par les institutions formelles (tels que le Forem, le CPAS ...). Nous nous appuyons sur les savoirs spécifiques afin de co-construire les activités en fonction des besoins et des aspirations du groupe. Les participant.e.s, en répondant à la question lors du premier atelier *"Quelles sont vos attentes ?"* donnent ainsi l'orientation générale de ce qui est appelé *"le projet d'interpellation collectif"* d'une session de formation.

Le projet Univerbal a cela de particulier qu'il s'appuie sur les forces vives des participant.e.s des formations. Rappelons-nous *« qu'il vaut toujours mieux (...) que les acteurs s'autorisent par eux-mêmes à agir plutôt que de rechercher au préalable des autorisations et légitimations, par définition toujours hasardeuses »* (Ott, L. 2013). L'éducation permanente et son autosocioconstruction des savoirs et des pratiques, reprend cela en énonçant l'importance de l'avis, de la consultation mêlée à de l'action et de l'implication. Et c'est bien toute la démarche entreprise au Monde des Possibles, dans ses actions d'éducation permanente et dans le projet Univerbal. Les interprètes, impliqués dans la démarche, donnent leur avis et échangent en tant que partie prenante essentielle de l'existence du projet. La participation est bien plus que discussion, délégation, consultation, elle est action et appropriation qui fera émerger une identité collective et une appropriation collective d'un lieu, d'un objet, d'un projet.





Les projets d'interpellation collectifs balisent le projet Univerbal dans son volet formation et encore plus dans son volet mise en place du service d'interprétation. Dans les deux cas, l'action collective permet d'aller plus loin, d'aborder des sujets et des revendications plus fortes pour interpeler les pouvoirs publics, les opérateurs partenaires et la société civile. Ces projets collectifs prennent différentes formes : organisation de journées d'ateliers/débat, ateliers de travail sur certaines thématiques, visibilité et valorisation du travail, ateliers de sensibilisation sur la santé mentale, sur le rôle de l'interprète et création d'affiches, d'articles, d'enregistrements, travail en sous-groupes thématiques dans le projet de mise en place du service Univerbal (répartition des tâches et des rôles, réflexion sur la création des sous-groupes, ...)*.

Les projets collectifs donnent l'opportunité de croiser les publics, les groupes, les participant.e.s. L'occasion est saisie d'échanger sur les pratiques, les revendications, les problématiques rencontrées pour mieux se connaître et comprendre les oppressions et les jeux de pouvoir vécus par les un.e.s et par les autres. Ainsi le groupe d'interprètes réalise régulièrement des animations avec d'autres groupes du Monde des Possibles : le groupe Dazibao regroupant des demandeur.euse.s d'asile, les groupes de français langue étrangère, ou des petits groupes d'étudiants en sciences sociales.

* Les réalisations des 'projets d'interpellation collectifs' des sessions de formations se trouvent sur le site du Monde des Possibles asbl: <https://www.possibles.org/formations/formation-univerbal/>

CONTENU: LES 5 MODULES

Module 1: techniques d'interprétation consécutive, déontologie et pratique professionnelle (50h)

Ce module propose dans un premier temps une introduction à la profession de l'interprète en milieu social et ensuite un développement d'outils et de techniques liés à la pratique de cette profession en s'appuyant sur la présentation du code de déontologie. Ensuite, l'accompagnement d'un.e interprète professionnelle pour des stages d'observations et ensuite des stages pratiques sont proposés. Ces moments de binômes entre pairs permettent l'échange d'informations directes, la mise en pratique, l'accompagnement par une personne plus expérimentée dans ce domaine, la valorisation des compétences et la formation par la pratique. Nous définissons ce mentoring comme la relation interpersonnelle de soutien et de partage entre une personne plus expérimentée et une personne qui l'est moins, en vue de favoriser le développement et les connaissances de cette dernière.

Des séminaires « de réflexion sur sa pratique » sont organisés aux retours des stages afin d'apprendre à anticiper ses actions (planifier une situation d'interprétation, se fixer des objectifs), à les adapter et s'auto-évaluer afin d'entrer dans un processus d'amélioration continue. Cette attitude de remise en question continue, d'autocritique construc-

tive, ainsi que de savoir donner du feedback bienveillant et constructif suite à l'observation d'une prestation est une caractéristique de l'interprète en milieu social. Ces aptitudes sont beaucoup travaillées en formation et sont aussi évaluées lors de l'évaluation finale. Elles permettent d'identifier que le/la stagiaire ne se reposera pas sur ses acquis, mais continuera la réflexion sur sa pratique.

Objectifs

- introduire au métier d'interprète en milieu social sous tous ses aspects
- informer sur le cadre de travail et la déontologie du métier (neutralité, impartialité, fidélité, secret professionnel)
- s'exercer à la pratique de l'interprétation
- renforcer le réseau professionnel des participant.e.s

Module 2 : introduction à l'approche interculturelle (9h)

Cet atelier propose d'introduire les participant.e.s à porter un regard critique et un certain recul sur leur culture et leurs propres habitudes. Avant d'analyser une situation problématique, nous nous regardons d'abord nous-mêmes. Un *"choc culturel"* est la confrontation de deux systèmes de valeurs, deux façons de penser le monde, deux manières d'exister, qui provoquent un déplacement des normes pouvant déstabiliser les personnes prenant part à l'échange. Les comportements, les manières de parler et d'être de l'Autre seront décryptés avec les lunettes de lecture propres à un système de valeurs donné, ce qui peut conduire à des malentendus voire des conflits puisque l'Autre n'a pas les mêmes lunettes de lecture.

* Cohen-Emerique Margalit, Pour une approche interculturelle en travail social : Théorie et pratiques, coll. « Politiques et interventions sociales », Presses de l'EHESP, 2011, Rennes.

Ce processus de prise de conscience passe par la conscientisation de nos propres manières d'exister qui sont situées dans le temps et dans l'espace. Nous pouvons nous observer nous-même, prendre conscience de ce qui nous a surpris ou choqué chez l'Autre et observer et écouter l'Autre sur ce qu'il/elle a à dire sur ses manières d'être/de faire.

Objectifs

- apporter des outils de compréhension du processus de construction identitaire individuelle et collective
- proposer une grille d'analyse de chocs interculturels
- être capable de reconnaître ses propres zones sensibles et sujets tabous
- apporter des outils à la démarche de décentrement et de compréhension du système de l'Autre



Module 3 : informations et terminologies des institutions sociales et du droit des étrangers (31h)

Afin d'outiller et d'informer les participant.e.s dans des champs lexicaux spécifiques, nous structurons ce module autour de thématiques de base, avec extensions possibles selon les besoins et demandes : les procédures de demande de protection internationale en Belgique, le parcours d'accueil des personnes étrangères au niveau du logement et de l'aide sociale, le parcours d'intégration. Des professionnel.le.s sont invité.e.s à partager avec le groupe leur pratique et leur expertise sur ces différentes thématiques tout au long de la formation. Les participant.e.s enrichissent leur glossaire avec des termes clés et préparent ainsi un outil pour les soutenir dans leur future pratique professionnelle.

Objectifs

- informer et outiller les participant.e.s sur les contextes d'interventions
- élargir et approfondir le vocabulaire et les champs sémantiques en français et dans les langues maternelles
- orienter les participant.e.s pour qu'ils/elles puissent se renseigner de manière autonome en valorisant les sources d'informations fiables
- favoriser indirectement les rencontres entre professionnel.le.s et futurs interprètes





Module 4 : professionnalisation de l'interprète et projet d'interpellation collectif (30h)

Un module appelé «Professionnalisation de l'interprète et projet d'interpellation collectif» est la caractéristique de cette formation au Monde des Possibles. En effet, Univerbal est aussi un projet d'économie sociale et solidaire qui revendique collectivement l'importance du multilinguisme et de la reconnaissance de la profession d'interprète en milieu social. C'est pour cela que tout au long de la formation, les participant.e.s sont amené.e.s à créer et élaborer un projet collectif d'interpellation via un support choisi collectivement, tel que des vidéos, un atelier, des enregistrements, des articles, un colloque, etc...

Objectifs

- Passer par un processus de création et de prise de décision collectif afin de créer du contenu ;
- Passer de l'intime au politique et mettre en avant les expériences vécues par les participant.e.s et les valoriser publiquement

Ces dernières années les thématiques choisies par les groupes furent variées : les mutilations génitales féminines, les droits des personnes LGBTQIA+, les rumeurs lorsqu'on arrive en Belgique*.

* Les réalisations des projets d'interpellation collectifs des sessions de formations sont à trouver sur le site du Monde des Possibles asbl: www.possibles.org/formations/formation-univerbal/

Module 5 : informations et terminologie des domaines médicaux et de la santé mentale (75h)

Ce module est délivré par une médecin ayant travaillé 25 ans en médecine générale à Liège. Il vise l'acquisition et la maîtrise d'un vocabulaire médical spécifique, en entrant dans l'explication de base de la physiologie normale, des pathologies les plus courantes, leurs causes et leurs symptômes. Des sujets sensibles sont aussi abordés, comme l'avortement, la folie, les violences gynécologiques, les mutilations génitales féminines, l'homosexualité, etc.... avec des discussions et des échanges, ce qui permet à chaque participant de repérer ses zones sensibles.

En 2024, les interprètes d'Univerbal ont réalisé 6051 prestations. 34% dans le domaine social, 34% dans le domaine médical somatique, 32 % dans le domaine psychologique. Les spécialités médicales somatiques étaient, dans l'ordre de fréquence pour 2024 : gynécologie, ophtalmologie, ORL, gastro-entérologie, cardiologie, neurologie, ect. Les statistiques des spécialités varient légèrement d'une année à l'autre, et le contenu de la formation est adapté au fur et à mesure, en abordant en formation les 5 spécialités en tête. Toutes prestations confondues, la première spécialité en fréquence est le domaine psychologique (32% de toutes les prestations), ce qui

explique la grande place donnée à la santé mentale au sein de la formation de base.

Des interventions de professionnel.le.s de la santé sont régulièrement sollicitées pour parler de différentes thématiques telles que le VIH/Sida, l'avortement, la santé mentale, l'aide psychologique, ou les soins de santé en interculturalité.

La formation s'est enrichie, depuis 2023, d'une partie médicale et de santé mentale, vu l'importance des prestations dans ces deux domaines. Ce module est délivré par une médecin ayant travaillé 25 ans en médecine générale à Liège.

Objectifs

- Acquisition et maîtrise d'un vocabulaire médical spécifique, en entrant dans l'explication de base de la physiologie normale, des pathologies les plus courantes, leurs causes et leurs symptômes.
- Sensibilisation à des sujets sensibles, comme l'avortement, la folie, les violences gynécologiques, les mutilations génitales féminines, l'homosexualité, les fake news etc.... avec des discussions et des échanges, ce qui permet à chaque participant de repérer ses zones sensibles.

PROCESSUS D'ÉVALUATION

Lors des sessions de formation, nous prévoyons divers moments de monitoring visant à évaluer différents aspects de la formation Univerbal (la formation en elle-même, son contenu et son calendrier ; les acquis et les compétences des stagiaires ; l'impact et les retombées indirectes de la formation). Des moments d'évaluation de la formation sont organisés en milieu de session, ainsi qu'à la fin des sessions, pour que les participant.e.s puissent s'exprimer par écrit ou à l'oral lors d'un focus group.

1) Des acquis d'apprentissage des participant.e.s par les formatrices, les pairs et les personnes elles-mêmes :

Lors de la sélection pour la formation, le niveau de français à l'oral est testé par une formatrice de français langue étrangère du Monde des Possibles. Le niveau B2 du cadre de référence européen pour les langues est exigé.

Tout au long de leur parcours, les participant.e.s sont amené.e.s à réaliser des tests écrits après chaque matière vue, à s'auto-évaluer, à se positionner sur la qualité de leurs prestations. Il est en effet important d'être en mesure d'identifier ses forces et ses faiblesses, les apprentissages réalisés et les pas qu'il reste à faire. Pour soutenir cette démarche lors des observations et stages sur le terrain, un carnet de bord et un carnet de stage sont attribués à chaque participant.e.

L'accent est aussi mis sur les feedbacks de la part des formatrices, des interprètes expérimentés.e.s et des pairs. Ces commentaires permettent de progresser et de s'améliorer continuellement.

Enfin, pour valider la formation, une prestation en situation simulée devant un jury est organisée.

Voici un tableau récapitulatif des évaluations mises en place afin que les participant.e.s acquièrent la compétence travaillée au fur et à mesure de la formation :

Production évaluée	Description	Critères d'évaluation des productions
Jeux de rôles	Prestations en situation réelle	La même grille d'évaluation sera utilisée tout au long de la formation. Elle reprend les critères attendus de vous dans une situation d'interprétation réelle ou simulée (voir grille).
Examen final	Pour pouvoir passer le test final, la remise d'un glossaire complet en ligne ou en version papier est nécessaire une semaine avant la date de l'examen. Mise en situation simulée dans le domaine médical, social ou juridique avec auto-évaluation et feedback à un collègue.	
Tests de terminologie écrits	Des tests de terminologie des différentes thématiques vues en classe sont planifiés tout au long de la formation. Vous recevrez systématiquement le glossaire lié à ce test en amont.	Les tests sont composés de textes à trous à remplir avec la terminologie étudiée.e, de "vrais ou faux", de schémas à compléter et de QCM.
Carnet de bord	Analyse critique	La tenue du carnet de bord vous permettra de porter un regard transversal sur toutes les prestations d'interprétation (simulées ou réelles) que vous aurez réalisées. Vous mettrez en évidence vos réflexions, apprentissages et les éléments sur lesquels continuer à travailler.

Une fois la formation achevée et l'évaluation réussie, celles et ceux qui le souhaitent peuvent intégrer le service d'interprètes. Commence alors une nouvelle étape, celle de la mise en pratique professionnelle et de l'apprentissage de l'autonomie. Les interprètes y exercent « comme de vrais professionnels », confrontés aux réalités du terrain et soutenus par l'encadrement collectif.

Si la rémunération de cette pratique, pourtant professionnelle et professionnalisante, ne reflète pas encore pleinement le niveau d'expertise attendu — en raison du sous-financement structurel du secteur —, différents dispositifs contractuels (article 60, contrats de bénévolat, etc.) permettent néanmoins de reconnaître et de valoriser leur travail.

L'enjeu dépasse la simple expérience professionnelle : il s'agit aussi de poser les bases d'une véritable émancipation économique. Même si cet objectif n'est pas encore totalement atteint aujourd'hui, le chemin est engagé. Grâce à un travail collectif et à une réflexion continue, nous construisons pas à pas un modèle où l'autonomisation des interprètes s'accompagne d'une reconnaissance sociale et économique de leur rôle indispensable.



**199 participant·e·s formé·e·s
depuis 2016**

Un tremplin essentiel pour révéler les talents linguistiques.



**27 attestations UMon
délivrées depuis 2020**

Une reconnaissance académique
pour des compétences professionnelles clés.



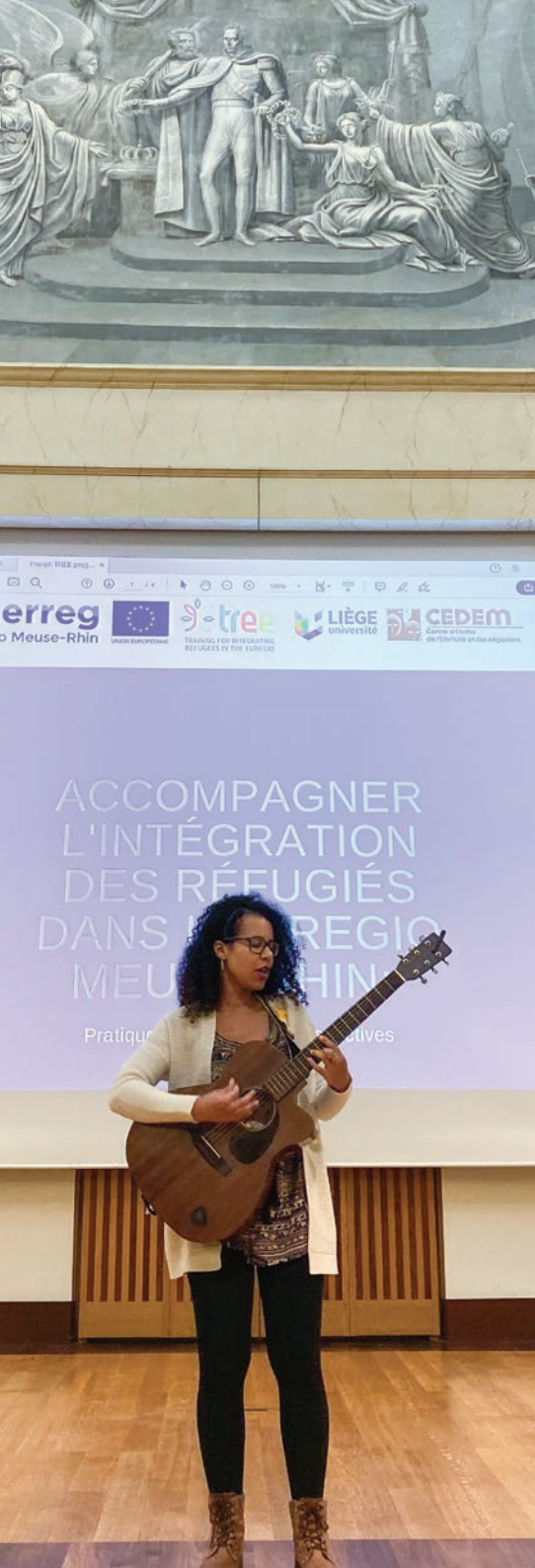
**24 % des participant·e·s (48 personnes)
ont trouvé un emploi durable**

Un accompagnement qui ouvre la voie
à l'intégration socio-professionnelle.



**50 % des interprètes formé·e·s
intègrent temporairement notre service**

Une mise en pratique valorisante
au service de la communauté



PROJETS CONNEXES À LA FORMATION

Pour renforcer les compétences des futurs interprètes, nous développons des projets complémentaires intégrés à la formation et axés sur des thématiques spécifiques issues du contexte professionnel.

Lorsqu'un enjeu particulier émerge des retours des interprètes ou des professionnels de terrain, nous cherchons à élaborer des projets permettant de l'aborder de manière plus ciblée et approfondie. Ces projets, permettent d'approfondir des enjeux transversaux en s'appuyant sur les outils de l'éducation permanente. Ils offrent aux participant·e·s l'occasion de co-construire des contenus concrets ancrés dans leurs expériences, tout en développant des compétences qui leur seront utiles dans leur future pratique professionnelle d'interprétation en milieu social.

TREE

TRAINING FOR INTEGRATING REFUGEES IN THE EUREGIO - avec le soutien de l'InterReg Meuse Rhin De 2017 à 2020, nous avons participé au projet Interreg Meuse-Rhin TREE («Training for integrating REFugees in the Euregio») avec les partenaires des régions Meuse-Rhin s'adressant aux professionnel.le.s de l'accompagnement et de l'accueil des migrant.e.s en leur proposant une formation : la Volkshochschule de Aix-la-Chapelle, Arbeit und Leben de Mainz, VluchtelingenWerk à Maastricht, CRVI à Verviers, SeTIS wallon à Namur et l'ULiège.

La mission centrale du projet Interreg TREE se basait sur la formation continue de travailleurs sociaux, d'enseignants, de personnel médical et d'interprètes afin de mieux soutenir, par ce biais, les migrants dans les régions partenaires de l'Euregio Meuse-Rhin.

Par la concertation et la collaboration entre les 3 régions Meuse-Rhin, nous avons élaboré ensemble un référentiel de compétences et créé des modules de formation continue qui soutiendront les intervenants professionnels et bénévoles actifs dans l'accompagnement en première ligne des personnes migrantes. Par la plus-value qui en résulte, TREE pose un nouveau jalon vers l'esprit communautaire, la participation et l'empowerment dans le processus de travail de collaboration et de concertation dans l'Euregio.

Le projet TREE, d'une durée de trois ans, visait la concertation et l'échange de pratiques en vue d'une meilleure compréhension des contextes et politiques migratoires dans les trois régions. Par la mise en place d'actions communes visant un renforcement d'un accompagnement de qualité des personnes migrantes, le projet TREE visait également à promouvoir et renforcer une collaboration pertinente dans l'Euregio. Nous avons travaillé en premier lieu à renforcer la qualification des professionnels et des bénévoles. Les personnes migrantes ainsi mieux accompagnées avaient la possibilité de développer de manière autonome leurs propres compétences d'action. L'objectif était de renforcer leurs potentiels et de promouvoir leurs compétences.

Le projet TREE a profité des vastes expériences des partenaires eurégionaux qui sont tous des spécialistes dans leurs domaines respectifs et envisagent le processus d'insertion sous différents angles. Le regroupement des expériences crée des synergies ainsi qu'une approche riche en perspectives.





Afya

La formation Afya ("santé" en swahili), est une formation soutenue par la fédération Wallonie-Bruxelles et l'AVIQ, qui a été délivrée à 18 interprètes du service Univerbal, répartie en 3 sessions sur l'année 2022, à raison de 60h par session, 3 demi-journées par semaine. Elle a été mise sur pied dans le cadre des stratégies concertées pour le covid 19.

Cette formation voulait répondre à un manque d'aisance des interprètes dans le domaine de la santé mentale et de la santé en général, relevé par les interprètes eux-mêmes et par plusieurs commanditaires habituels du service d'interprétation univerbal.

Des psychologues des centres carda et savoir-être asbl, travaillant très régulièrement avec des interprètes dans leur pratique thérapeutique pour personnes migrantes, ont été rencontrés dans le but d'identifier les besoins des interprètes.

En 2021, les interprètes du service Univerbal ont réalisé 56% de leurs prestations en santé mentale, et 43% dans ces deux centres carda et savoir-être asbl. 19% des prestations ont eu lieu dans le domaine de la santé somatique et 15% dans le domaine social.

Se sentir à l'aise dans le domaine de la santé, et en particulier en santé mentale, implique que l'interprète

soit familiarisé avec des concepts importants en psychologie comme le syndrome de stress post-traumatique présent chez 33% des personnes réfugiées, l'inconscient, l'intérêt des crises... Et avec des réalités comme l'homosexualité, les mutilations génitales féminines. L'interprète doit avoir développé dans les deux langues un lexique précis et nuancé. Ce sont des conditions nécessaires pour assurer l'accès, pour la personne migrante, à des soins de qualité.

Les problèmes de santé mentale sont complexes et multifactoriels. Leur prévalence, leurs manifestations et leur traitement varient considérablement d'un groupe culturel à l'autre, en raison des croyances, valeurs et attitudes culturelles face aux troubles de santé mentale, l'accès aux soins de santé et la stigmatisation associée à la maladie mentale. Les interprètes ont pu élargir et approfondir leur regard sur la santé mentale, par une approche globale qui tient compte des facteurs sociaux, culturels et historiques, et par un partage des expériences individuelles de chacun.

Les interprètes ont effectué leur stage pratique en interprétant une séance d'information sur l'épidémie de covid et la vaccination, à l'adresse de personnes migrantes recrutées dans les cours de français langue étrangère au monde des possibles (public de 19 personnes, dans 7 groupes linguistiques différents : arabe, ukrainien, russe, anglais, espagnol, farsi et kurde)

Un carnet reprenant les témoignages partagés durant les trois sessions de la formation afya a été imprimé et pourra être utilisé dans les formations de bases ultérieures.



Les Fils d'Ariane

Les Fils d'Ariane est un projet réalisé en 2021 avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour informer et accompagner les femmes migrantes, avec ou sans titre de séjour, qui subissent des violences. Face à des défis linguistiques et culturels, ce projet offre des supports multilingues accessibles, notamment des podcasts, pour sensibiliser aux droits, aux démarches et aux soutiens disponibles. Ces contenus ont été réalisés par des interprètes en milieu social du service Univerbal, formé·e·s sur des thématiques spécifiques, et eux·elles-mêmes issu·e·s des diasporas.

La formation des interprètes, au cœur du projet, aborde des sujets variés tels que les violences conjugales, les mariages forcés, les mutilations génitales féminines, ou encore la traite des êtres humains. À travers des ateliers et des cours animés par des expert·e·s, les interprètes acquièrent des compétences pour transmettre ces informations de manière claire et accessible à leurs communautés. Les podcasts multilingues, traduits dans six langues, deviennent ainsi des outils clés pour atteindre les femmes en situation de précarité et pour outiller les professionnel·le·s travaillant avec ces publics. Le lien vers les podcasts sur Soundcloud dans les 7 langues (français, albanais, russe, arabe, espagnol, hassanya, et pular) :



UniSONous

En 2021, Le Monde des Possibles et la Maison Arc-en-Ciel de Liège ont lancé le projet UniSONous pour accompagner les primo-arrivant·e·s LGBTQIA+ et sensibiliser les professionnel·le·s à leurs besoins spécifiques. Ce projet, soutenu par la Fédération Wallonie-Bruxelles, vise à créer des ponts entre les thématiques de migration et d'identité de genre ou d'orientation sexuelle, des enjeux encore trop peu explorés ensemble.

La première édition d'UniSONous a permis de former des interprètes en milieu social à l'accompagnement des migrant·e·s LGBTQIA+, tout en créant des supports d'information multilingues pour les primo-arrivant·e·s. Ces supports incluent des enregistrements multilingues sur les droits, les soutiens existants et les démarches administratives, ainsi que des affiches de sensibilisation visant à réduire les discriminations dans les centres pour demandeur·euse·s de protection internationale. Une formation spécifique, destinée aux DPI

LGBTQIA+, a également été organisée pour leur fournir un espace sûr où s'informer et partager leurs expériences.

Dans sa deuxième édition, UniSONous 2 poursuit cet engagement en élargissant son champ d'action et en renforçant la pérennité des outils créés. En collaboration avec le réseau associatif liégeois, ce projet vise à mieux répondre aux défis rencontrés par les migrant·e·s LGBTQIA+ en Belgique. Il intègre une recherche participative sur les besoins des personnes concernées, permettant de mieux orienter les actions futures et d'assurer une

inclusion durable et respectueuse. Le lien vers les podcasts sur Youtube dans les 12 langues :



Un livret à destination des professionnel·le·s reprenant les traductions écrites des enregistrements est à retrouver sur le site du Monde des Possibles: www.possibles.org



USAWA

USAWA est un projet mené en 2025 dans le cadre de la formation d'interprétation en milieu social Univerbal, avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles – Appel à projets Alter Égales 2024.

Ce projet de 30 heures, suivi par un groupe de dix interprètes en formation, s'inscrit dans les projets d'interpellation collective et d'éducation permanente du Monde des Possibles. Son objectif principal est la co-création d'un kit pédagogique multilingue destiné à déconstruire les stéréotypes de genre dans une perspective interculturelle et inter-sectionnelle.

Mais au-delà de la production d'un outil, USAWA a été un espace de réflexion sur la posture professionnelle de l'interprète, et plus particulièrement sur la manière d'accompagner les bénéficiaires confronté·es à des violences sexistes et genrées.

Dans le travail d'interprétation sociale, la neutralité est souvent comprise comme une absence de position. Or, être neutre ne signifie pas être vide : chacun·e arrive avec son histoire, sa culture, ses émotions et ses représentations. L'interprète, comme tout être humain, porte en lui ou elle des biais, des filtres, des « lunettes » à travers lesquelles il ou elle perçoit le monde.

USAWA invite donc à un travail de décentration : apprendre à reconnaître ses propres lunettes pour comprendre comment elles influencent la manière dont on écoute, traduit et transmet un message. Cette démarche vise une multi-partialité consciente : il ne s'agit pas de "prendre parti", mais d'être au service d'une transmission fidèle et respectueuse du vécu des personnes accompagnées — tout en restant lucide sur les rapports de pouvoir genrés à l'œuvre dans chaque interaction.

Les séances du projet ont permis aux interprètes d'explorer leurs propres représentations, d'échanger sur leurs résistances face à la thématique de l'égalité femmes-hommes, et d'acquérir des outils d'analyse et de communication pour intervenir avec justesse auprès de publics parfois en tension avec ces questions. Le projet a abouti à la création d'une mallette pédagogique multilingue, accompagnée de son carnet pédagogique, offrant des pistes d'animation, des activités et des réflexions pour aborder la question des stéréotypes de genre dans le travail d'interprétation et, plus largement, dans l'accompagnement des personnes migrantes.





Le service d'interprétation en milieu social

UN PROJET D'ÉCONOMIE SOCIALE (ES)

Comme l'explique Jean-Louis Laville *"Les institutions en économie sociale sont dans certains cas des ferments de démocratisation de la société civile qui peuvent étendre et protéger des espaces de liberté, recréer des formes de solidarité à travers des activités nécessaires à certains groupes, mais délaissées par les secteurs public et privé"* (Laville, J.L. 2021). C'est à partir de cette vision qu'Univerbal fonde ses ambitions d'être un projet en économie sociale. Devenir plus qu'une entreprise rentable économiquement parlant, bien que cela soit nécessaire, dans une pratique qui apporte du sens et qui répond à un besoin sociétal.

En 2018 le Comité économique et social européen (CESE) a organisé une conférence avec l'objectif de présenter l'avis sur le rôle des entreprises de l'économie sociale dans l'inclusion des personnes migrantes. Lors de la conférence, plusieurs intervenant.e.s ont souligné le rôle de l'économie sociale dans l'intégration sur le marché du travail pour les personnes migrantes.

Parallèlement, le potentiel que représentent les connaissances lin-

guistiques des interprètes du Monde des Possibles, la nécessité d'un processus de reconnaissance de la pratique d'interprète en milieu social et la recherche de l'émancipation par une autonomisation socio-économique de ses acteurs.trices nous sont apparus comme des sources à partir desquelles un projet, en économie sociale, pourrait devenir un levier de changement. L'intention n'est pas seulement de servir de levier à l'insertion des personnes sur le marché de l'emploi, mais de susciter en elles un enchaînement pour une vraie autonomisation économique, professionnelle et personnelle.

Jean-Louis Laville résume ces objectifs ainsi : *"ces initiatives ne sont interprétées par leurs interlocuteurs qu'en tant que modestes apports à l'insertion et à l'emploi : alors que leur importance est ailleurs, dans la dynamique locale qu'elles suscitent, dans l'identité sociale dont elles sont porteuses, dans la solidarité qu'elles aident à conforter au quotidien"* (Laville, J.L. 2021). Dans l'économie sociale, le modèle économique se définit par ses valeurs où le profit n'est pas une fin en soi mais un moyen au service d'objectifs d'intérêt général dans le respect des travailleur.euses et de leur environnement.

En 2020, notre projet a été pleinement reconnu comme Initiative d'Économie sociale par la Région

wallonne. Cette reconnaissance fait suite à une analyse démontrant que le projet répond aux quatre principes fondamentaux de l'économie sociale et solidaire.

Voyons à présent comment ces principes prennent forme concrètement à travers l'exemple d'Univerbal.

FINALITÉ DU SERVICE À LA COLLECTIVITÉ PLUTÔT QUE FINALITÉ DE PROFIT

Nous mettons l'accent sur l'utilité publique plutôt que sur la recherche du profit. Le service d'interprétation en milieu social permet aux personnes migrantes, en particulier celles en situation de précarité et ne maîtrisant pas une langue nationale, d'accéder à l'information et aux droits fondamentaux. Ce soutien joue un rôle essentiel dans leur autonomie, leur inclusion et la réduction des barrières sociales. Comme le souligne Stephen Backes (2008), l'accompagnement par un interprète contribue également à briser l'isolement et favorise une plus grande participation des minorités ethno-culturelles dans la société.

Univerbal répond aussi aux besoins des institutions et associations qui accompagnent ces publics : hôpitaux, services sociaux, structures d'accueil pour demandeurs d'asile, services de santé mentale... Ces professionnels de terrain, confrontés à des défis linguistiques, s'appuient

sur l'interprétation en milieu social pour garantir un accompagnement de qualité à leurs bénéficiaires.

Autonomie de gestion

L'autonomie de gestion est un principe fondamental d'Univerbal, garantissant son développement indépendant des financements publics et de leurs éventuelles fluctuations. Bien que certains postes administratifs soient soutenus par des subventions accordées au Monde des Possibles, le projet fonctionne selon une logique d'autogestion où les décisions stratégiques et organisationnelles sont prises collectivement, sans être dictées par les financeurs externes.

Dans cette perspective, Univerbal structure progressivement son modèle économique sur un financement hybride combinant plusieurs sources de revenus. D'une part, l'initiative continue de rechercher des financements publics et du mécénat pour soutenir son cadre structurel. D'autre part, elle développe un modèle d'autofinancement en facturant ses services d'interprétation aux institutions et associations qui en bénéficient. Ce système vise à garantir la pérennité financière du projet tout en maintenant des tarifs accessibles aux partenaires du secteur social et en assurant une rémunération minimale aux interprètes. Cette approche permet à Univerbal de rester indépendant, tout en

relevant les défis économiques du secteur. Même s'il y a des lacunes ou des obstacles dans la façon de rémunérer les interprètes, notamment lorsque les services fournis ne sont pas facturés au tarif qui leur est dû. Grâce à cette formule de financement hybride, le service peut garantir un revenu minimum aux interprètes et renforcer sa position d'acteur engagé dans l'économie sociale.

Processus de décision démocratique

Dans ce processus le concept d'autogestion a marqué les premiers pas: Comment organiser l'autogestion ? Comment faire émerger un espace où la prise d'initiative, bien qu'encouragée tout au long du projet, serait une évidence ? Comment créer un espace où les personnes se sentiraient libres et légitimes de s'approprier le projet ?

L'existence du projet Univerbal est marquée par la volonté forte de travailler avec les participant.e.s ces questions, en favorisant les rencontres, les prises de paroles, l'expression des besoins et des propositions dans un contexte de plaisir de se retrouver et d'échanger ensemble, avec l'ambition que ce soient les personnes concernées et impliquées dans le projet et dans ses activités qui prennent part aux décisions et grandes orientations du service.

Ce souci de l'autogestion a conduit Univerbal à bénéficier de formations spécifiques sur l'économie sociale et la gouvernance participative, notamment via l'accompagnement de structures comme Propages, SAW-B et Collectiv-A, afin de renforcer ses bases démocratiques et opérationnelles. L'autogestion relève donc de la structuration du collectif ; comment le groupe se voit, se forme et réagit, comment il se construit. C'est une question que nous considérons comme l'ADN du projet, depuis sa conception en matière de formation continue et d'économie sociale.

Primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus

Dans un secteur encore peu reconnu institutionnellement, Univerbal se distingue en affirmant la nécessité d'un travail digne et correctement rémunéré pour ses interprètes. Il lutte pour garantir une rémunération juste et équitable, tout en maintenant des tarifs abordables pour ses partenaires.

Univerbal doit constamment jongler entre la nécessité de proposer une juste rémunération et celle de préserver son accessibilité. Cette dynamique s'inscrit dans un combat plus large pour la reconnaissance du métier d'interprète en milieu social, en lien avec les discussions actuelles sur l'encadrement légal du secteur.

LE SERVICE

Le service répond principalement à la demande de la région de Liège. Il apporte une assistance linguistique aux institutions et associations qui déploient leurs activités sur le terrain. Ces services ont la capacité de réserver des interprètes qui se rendent directement sur les sites concernés. Cette mesure a pour objectif de faciliter la communication entre les professionnel·le·s et leurs bénéficiaires ne maîtrisant pas ou peu le français. Les interprètes du service sont disponibles en semaine, de 8 h à 20 h.

109 séances d'interprétation
par semaine en 2024

6051 heures d'interprétation offertes
Un soutien indispensable pour l'accès aux droits des personnes migrantes.

88% des partenaires jugent la procédure de réservation efficace

95% saluent la qualité de notre suivi
Un service apprécié pour sa clarté, sa ponctualité et son professionnalisme.

29 langues couvertes dans notre réseau actif
Une diversité linguistique au service des besoins multilingues de la région: arabe, russe, turc, tigrigna, somalien, géorgien, pachtou, kurde, albanais, serbo-croate, espagnol, kirundi, dari, kinyarwanda, poular, peulh, soussou, perse, malinke, wolof, macedonien, anglais, swahili, ourdou, ukrainien, lingala, hassaniya, poular (guinée), afar. Les langues les plus sollicitées sont:

Arabe  Albanais  Somali 
Espagnol  Kinyarwanda  Russe 
Peulh  Tigrigna  Pachtou  Dari 

55 interprètes actifs soutenus
Une communauté engagée, accompagnée et valorisée

99 organisations partenaires
Un réseau solide d'acteurs institutionnels engagés dans cette action commune.

X9 Chiffre d'affaires multiplié par 9 en 6 ans
Une croissance qui reflète l'importance croissante de nos services :
• 2018 : 16.134,99 €
• 2024 : 140.657,95 €

793 demandes non satisfaites en 2024
Un rappel des défis persistants liés au manque d'interprètes.

ILS NOUS FONT CONFIANCE!



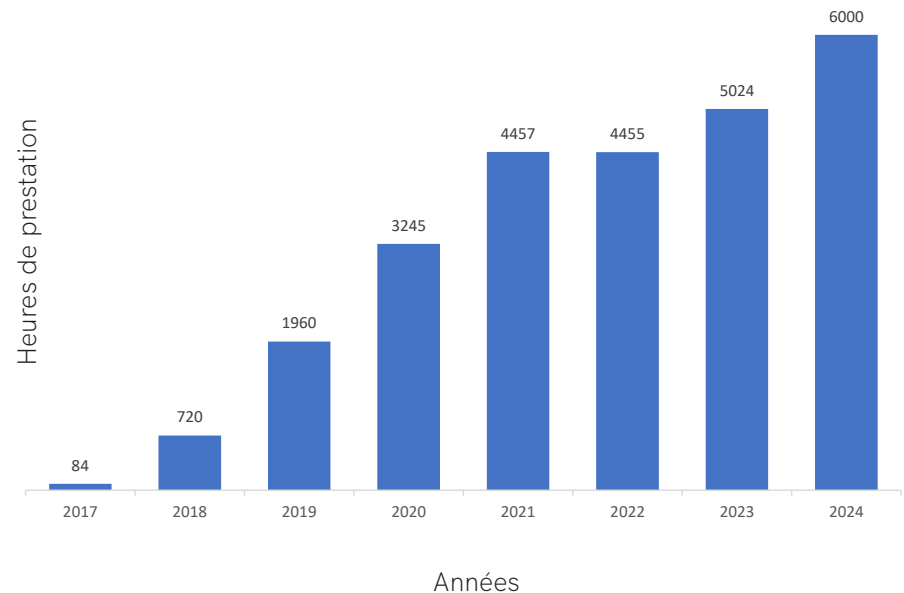
Depuis son lancement, Univerbal a constaté que l'interprétation en langue arabe reste majoritaire, et cette tendance s'est confirmée en 2024. Cependant, d'autres langues connaissent une demande significative, notamment le russe, le tigrigna, le pachtou, le somali, le dari, le géorgien, le kirundi et le turc.

Notons que la répartition des services linguistiques dépend non seulement des besoins exprimés par les institutions, mais également de la disponibilité des interprètes formé.e.s. L'offre est directement liée aux personnes ayant suivi et validé la formation d'initiation, pour intégrer le service. Ainsi, Univerbal ajuste

continuellement son dispositif pour répondre aux demandes en fonction des langues et des dialectes représentés par ses interprètes disponibles.

Évolution du service

Lancé modestement en 2017, le service Univerbal a connu une montée en puissance significative dès 2018, grâce à une organisation progressivement renforcée et à l'établissement de partenariats durables. Ces évolutions ont permis de répondre à une demande croissante, témoignant de la pertinence et de l'utilité de notre action.



Cette progression s'inscrit dans un écosystème collaboratif, où nos interventions viennent compléter celles d'autres acteurs clés. Nous pouvons citer, par exemple, le SeTIS Wallon pour l'intervention en Wallonie. Avec ce dernier, nous entretenons des échanges dans le cadre de projets comme TREE, ainsi que dans le cadre des réunions sectorielles avec les autres acteurs de l'interprétation en milieu social, à savoir le SeTIS Bruxelles et Bruxelles Accueil.

Univerbal joue un rôle central dans l'amélioration de la qualité et de la cohérence des services d'interprétation, dans un contexte où les besoins linguistiques ne cessent d'évoluer. En 2025, Du 01 Janvier au 30 Septembre, le service Univerbal a réalisé 4159 heures. De ce fait, le service Univerbal réalise en moyenne 106 heures de prestations par semaine et 462,11 heures de prestations par mois.

Types d'opérateurs sollicitant notre service

Des opérateurs tels que la Croix-Rouge, Fedasil, le CPAS, le CHU, Caritas, Live in Color, Savoir Être ASBL, entre autres, sollicitent Univerbal dans trois domaines :

1. Santé somatique
2. Santé mentale
3. Social qui regroupe administratif, juridique et social.

Nous distinguons ainsi les prestations médicales, psychologiques et sociales. L'importance de ces secteurs dans nos activités ne reflète pas uniquement les besoins existants, mais aussi les partenariats que nous avons su construire au fil des années. Ces collaborations sont essentielles pour étendre notre impact et répondre de manière ciblée aux demandes spécifiques.

LES INTERPRÈTES

Les interprètes qui composent le service sont, dans leur grande majorité, des femmes âgées de 30 à 45 ans. Mais derrière cette tranche d'âge se dessine une mosaïque de parcours et de trajectoires. Certaines ont exercé un métier qualifié dans leur pays d'origine, souvent en lien avec les langues, la santé ou l'enseignement. Elles sont titulaires de diplômes universitaires ou supérieurs, parfois difficilement valorisables dans le contexte belge. D'autres ont poursuivi des études, sans pour autant accéder à un emploi dans leur domaine, ayant consacré une partie de leur vie aux tâches domestiques et à l'éducation de leurs enfants. D'autres encore débutent tout juste leur vie professionnelle : la migration, le changement de cadre de vie, les responsabilités familiales ou une reconfiguration de leur statut social les ont amenées à chercher, en Belgique, une activité à la fois utile, valorisante et porteuse de sens.

Les hommes sont également présents au sein du service, dans des proportions moindres mais significatives. Ils appartiennent généralement à la même tranche d'âge (30 à 45 ans), et leurs profils sont tout aussi variés.

Malgré la diversité des origines, des expériences et des niveaux de formation, toutes partagent une motivation commune : mettre leurs compétences linguistiques au service des autres, en facilitant l'accès à la parole, à l'écoute et aux droits. Ce désir de contribution altruiste constitue une clef de lecture transversale de leurs engagements. Ce qui les distingue parfois les unes des autres, c'est le rapport au travail : certaines interprètes sont en recherche active d'un emploi rémunéré, avec un objectif d'insertion professionnelle rapide ; d'autres recherchent avant tout une activité impliquante, une fonction qui fasse sens dans leur trajectoire personnelle ou sociale, indépendamment du statut ou de la rémunération.

Plus de femmes impliquées dans Univerbal: le projet conviendrait-il mieux aux réalités et conditions de vie de celles-ci? Tentatives de décryptage.

Après dix années d'existence, un constat s'impose : les femmes sont majoritaires parmi les personnes qui s'impliquent dans le projet Univerbal, que ce soit dans le cadre des formations ou comme interprètes actives. Ce déséquilibre de genre n'est ni accidentel ni anecdotique : il reflète des dynamiques sociales, économiques et politiques plus larges, qui méritent d'être mises en lumière.

Une réponse aux discriminations structurelles

À l'origine, Univerbal s'est ancré dans la lutte contre les discriminations faites aux femmes migrantes, qui cumulent de multiples facteurs d'exclusion. Comme le rappelle Nouria Ouali (ULB), « à qualification équivalente, le taux de chômage est de trois à cinq fois plus élevé chez les personnes issues de l'immigration, et ce sont les femmes qui sont les plus touchées » (Ouali, 2012). Cette double peine, liée au genre et à l'origine, s'inscrit dans un contexte plus large de discrimination systémique sur le marché de l'emploi.

De nombreuses interprètes Univerbal évoquent, par exemple, les barrières liées au port du foulard dans l'accès à l'emploi. Certaines se sont vues

refuser un poste, de manière explicite ou implicite, en raison de cette appartenance visible. Par ailleurs, une partie des femmes formées ou engagées dans le projet disposent d'un statut administratif qui limite leur accès aux aides à l'emploi, ce qui restreint leur capacité à intégrer le marché du travail dit « classique ». Beaucoup sont considérées comme étant « à charge » – un statut qui suppose une dépendance au revenu du conjoint, rendant invisible leur propre volonté d'insertion ou d'autonomisation. D'autres ne remplissent pas les conditions pour être reconnues comme chercheuses d'emploi, bien qu'elles souhaitent exercer une activité valorisante.

Ces discriminations croisées, où se conjuguent sexisme, racisme, islamophobie, mais aussi précarité administrative, ont des effets puissants sur les trajectoires des femmes migrantes. Comme l'a analysé Cécile Rugira (Vie Féminine), ces femmes subissent à la fois des discriminations individuelles (peur, rejet, mépris) et institutionnelles (règlements vestimentaires, absence de reconnaissance des diplômes, traitement homogénéisant de la diversité). L'approche intersectionnelle, telle que théorisée par Emilia Roig (2020), invite précisément à reconnaître ces réalités superposées et à créer des réponses adaptées aux situations spécifiques de ces femmes trop souvent invisibilisées.



L'adéquation du projet Univerbal avec les réalités vécues

Dans ce contexte, Univerbal offre un cadre d'engagement qui s'ajuste aux contraintes spécifiques vécues par les femmes migrantes, tout en leur permettant de valoriser leurs savoirs linguistiques et culturels. Le fonctionnement souple du service – notamment la possibilité de choisir ses horaires et de ne pas être soumises à un temps plein rigide – est souvent cité par les interprètes comme un levier d'autonomie, en particulier pour celles qui assument une part importante du travail domestique et parental, encore très inégalement réparti.

Le projet leur permet également d'exercer une activité socialement utile et symboliquement valorisante, sans que cela implique nécessairement une insertion immédiate dans le salariat formel. Pour certaines, il s'agit d'un espace-ressource, pour reprendre l'expression d'Ouali, où elles peuvent reconstruire une identité professionnelle à partir de leurs compétences réelles, et non à partir des critères institutionnels de reconnaissance souvent inaccessibles. Enfin, Univerbal répond à l'enjeu de requalification sociale. En effet, la non-reconnaissance des diplômes étrangers reste l'un des facteurs majeurs de disqualification professionnelle pour les femmes migrantes (et pour les hommes également). Elle contribue à leur relégation vers des

secteurs sous-valorisés comme le nettoyage ou "le care", où le statut reste fragile et les perspectives d'évolution quasi nulles. Dans certains cas, les obstacles économiques sont perçus comme un «piège à l'emploi» conduisant à un désengagement de la recherche d'un travail, faute d'une rémunération qui compense la perte d'allocations sociales ou le coût de la garde d'enfants (Zawistowska, Dabbouz, & Manço, 2025).

Une fonction de passerelle

Univerbal agit ainsi comme un dispositif de transition et de développement du pouvoir d'agir: il permet à des femmes (et hommes) migrantes d'expérimenter une activité qualifiée, de reprendre confiance en elles, d'être vues et reconnues, tout en contournant certains des blocages structurels les plus courants. Le projet ne prétend pas résoudre toutes les inégalités, mais il crée un espace concret où les discriminations peuvent être contournées, discutées et transformées en ressources.

En cela, Univerbal s'inscrit pleinement dans les approches défendues par les acteurs de terrain qui plaident pour la création de passerelles vers des emplois stables et qualifiés pour les femmes issues de l'immigration. Il donne corps à une logique d'action inclusive, fondée non pas sur des profils idéalisés,

mais sur la reconnaissance des réalités vécues et le potentiel contenu dans les compétences linguistiques, biographiques et relationnelles de ces femmes.

LA VIE DU SERVICE POUR ET PAR LES INTERPRÈTES

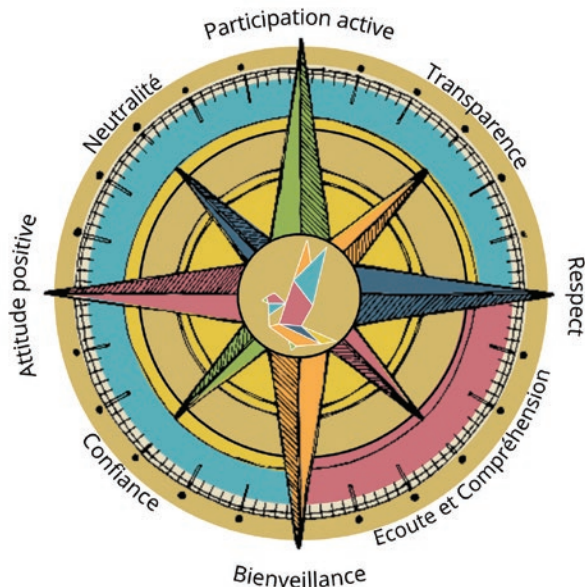
Au cœur du service, la vie collective s'organise autour d'un principe simple : impliquer pleinement les interprètes dans toutes les dimensions de leur pratique, depuis la définition des règles de fonctionnement jusqu'au suivi de la qualité des interventions.

L'approche autogestionnaire qui est promue dans un projet d'économie sociale au Monde des Possibles interroge différentes manières de penser et vivre une émancipation socioéconomique de chacun.e.

Des rencontres régulières, organisées à différents moments pour faciliter la participation de toutes et tous, servent de points de ralliement. Les interprètes se réunissent à une fréquence bisannuelle, ou plus fréquemment si nécessaire, afin de procéder à des discussions, des rencontres, des échanges et à une collaboration sur le projet. Elles permettent de partager les expériences vécues sur le terrain, d'identifier collectivement les difficultés et de construire des solutions communes. Ces moments sont aussi des espaces privilégiés de formation continue :

échanges entre pairs, apports de spécialistes extérieurs ou travail sur des thématiques précises viennent enrichir les compétences de chacun.

La force d'un projet d'économie sociale au MDP est qu'il est situé, porté par les participant.e.s qui sont directement concerné.e.s par une situation insatisfaisante concrète. Ceci constitue une opportunité de faire du «politique en local», du microscopique. Cela interroge la question des pratiques, quelle méthode est souhaitée pour corriger des injustices globales constatées, quelle stratégie de transformation sociale entreprendre ? Un exemple concret de cette participation, est la mise en place régulière de groupes de travail représentatifs d'interprètes. Sa mission : travailler main dans la main avec l'équipe de coordination pour co-élaborer les conditions de service. Il existe de nombreux exemples concrets de réalisations collectives, telles que les conditions de service pour les clients et les interprètes, ainsi que la boussole des valeurs, qui permet de comprendre les principes guidant le projet.



Cette organisation s'inscrit dans une démarche de gouvernance partagée: les règles de fonctionnement, les critères d'adhésion et de sortie, ainsi que les méthodes de prise de décision, sont définis collectivement. Ce cadre favorise la responsabilité partagée, renforce la cohésion du groupe et garantit que les valeurs d'éthique et de solidarité demeurent au centre des pratiques.

En définitive, la vie du service ne se limite pas à la prestation d'interprétation : elle repose sur une véritable communauté professionnelle, soudée par un engagement commun et portée par les valeurs de l'interprétation en milieu social. En mettant en commun les savoirs, en partageant la responsabilité de

la qualité et en investissant dans le développement humain, le collectif démontre qu'il est possible de conjuguer excellence professionnelle et impact social durable.

Dans une première version de ce guide méthodologique, quand le projet n'avait que 3 ans, on se demandait quelles conditions étaient nécessaires pour créer un groupe qui aide ses membres à s'émanciper. Il semble clair que les participant.e.s se retrouvent parce qu'ils/elles partagent un sentiment d'insatisfaction par rapport à leur situation (économique, reconnaissance des compétences ...), et une envie manifeste d'exercer une activité dans laquelle ils trouvent un sens professionnel et personnel.

Les questions qui intéressent le collectif en tant que groupe sont particulièrement et légitimement la professionnalisation de la pratique, mais surtout la reconnaissance institutionnelle qui lui est accordée par le biais d'un financement équitable et d'une juste rémunération du travail. Actuellement, les interprètes d'Univerbal ont acquis un niveau de professionnalisme remarquable, la moitié du groupe est certifiée par un diplôme de l'Université de Mons et de nombreuses heures de pratique et de formation continue. Malgré tout cela, les conditions nécessaires pour qu'ils/elles puissent accéder à un travail décent, rémunéré à la hauteur de ce qui leur est demandé en termes de formation et de professionnalisme, n'existent pas. C'est le grand mécontentement exprimé par le groupe : il n'existe pas en Wallonie de conditions permettant d'exercer cette activité au-delà du bénévolat et de quelques emplois ponctuels (au SeTIS W), et en dehors de cela, les options sont limitées en raison du sous financement du secteur.

L'émancipation, telle que nous la définissons, implique la reconnaissance de l'expertise et la rémunération équitable des services fournis. C'est là-dessus que se concentre actuellement le travail de l'éducation permanente avec le groupe. En effet, si le défi pour le collectif à l'époque était d'apprendre à se gouverner, il s'agissait également pour chaque membre d'intégrer les techniques démocratiques.

À la date d'aujourd'hui, la question de la reconnaissance matérielle de la pratique demeure un sujet de préoccupation. La sensibilité du collectif aux enjeux de pouvoir concerne la question de l'accès à un salaire juste en échange du travail réalisé. Les 6000 heures de prestation fournies par le service sont une preuve de leur engagement dans une démarche collective et sur le terrain. Cependant, leur statut ne permet pas leur engagement en tant que personnel rémunéré.

L'interpellation formulée par le collectif s'inscrit dans une démarche critique à l'égard des acteurs politiques et sociaux. Il s'agit d'analyser la valeur attribuée par la société à cette activité, ainsi que la manière dont les politiques peuvent reconnaître et financer une activité dont l'intérêt pour l'intégration des personnes n'est plus à démontrer.

SUPERVISIONS

Conscients que certaines missions, notamment dans les domaines médico-psychologique et de la santé mentale, peuvent être émotionnellement exigeantes, nous avons intégré un dispositif de soutien professionnel et psychologique. Des séances de supervision, animées par des psychologues, offrent aux interprètes un espace sécurisé pour prendre du recul, partager leurs ressentis et consolider leur posture professionnelle.

Depuis 2022, dans le cadre du processus de professionnalisation des interprètes, des groupes d'interprètes ont été constitués. Ces derniers sont accompagnés par quatre psychologues professionnelles spé-

cialisées dans la thérapie de groupe et la thérapie dans un contexte interculturel. L'objectif de ce dispositif est d'apporter un soutien aux interprètes dans leur pratique. En effet, l'exercice de cette profession peut s'avérer éprouvant, notamment en raison de l'exigence d'une grande disponibilité et d'une capacité à gérer des émotions intenses. Cette situation peut engendrer des traumatismes chez les accompagnateurs sociaux et les interprètes. Ainsi, à la suite de l'instauration de ce dispositif, des ressources financières ont été allouées pour couvrir les frais afférents aux thérapies de groupe mensuelles. Au fil des ans, le dispositif a fait l'objet d'adaptations successives, visant à optimiser l'accompagnement des interprètes dans leur évolution de carrière.



Impact du projet

Entre 2021 et 2022, Univerbal a mené un exercice essentiel : prendre du recul pour comprendre ce que le projet change réellement dans la vie des personnes qui y participent et dans la société qui les entoure.

Nous avons entamé cette démarche de mesure d'impact social avec notre fédération CAIPS grâce à une bourse octroyée au Monde des Possibles par le SPW Économie, Emploi, Recherche, Direction de l'Économie sociale (2020-2022). Ce processus participatif avait pour objectif de répondre à une question centrale : **« En quoi le développement, à la suite d'une formation, d'une activité professionnelle d'interprète en milieu social dans une approche d'économie sociale contribue-t-il à l'émancipation des personnes d'origine étrangère ? »**

Les résultats ont été riches d'enseignements. Du côté des interprètes, nous avons observé des transformations profondes. Beaucoup ont retrouvé confiance en leur avenir, pour eux/elles-mêmes et pour leur famille.

Ils/elles ont découvert un domaine professionnel où ils/elles pouvaient réellement trouver leur place et reconstruire une identité positive, portée par une activité socialement utile. La formation n'a pas été un point d'arrivée, mais le début d'un mouvement : le goût d'apprendre, l'envie de progresser, l'ouverture à de nouvelles compétences.

Au fil des missions, les interprètes ont élargi leur réseau social, affiné leur maîtrise du français, et gagné en autonomie pour naviguer dans les réalités administratives, culturelles et sociales de la Belgique. Les situations qu'ils/elles rencontrent dans leur travail leur permettent aussi de s'approprier des connaissances précieuses sur l'organisation, les droits et les ressources disponibles dans la société d'accueil. Leur engagement favorise l'émergence d'une citoyenneté active : certains s'impliquent dans la vie associative, d'autres partagent leurs acquis avec leurs proches, créant ainsi un effet d'entraînement.

L'impact ne s'arrête pas aux interprètes. Pour les usagers, la présence d'un service d'interprétation en milieu social élargi en région liégeoise représente un gain considérable. Dans un contexte où la demande reste bien supérieure à l'offre, Univerbal facilite l'accès effectif aux droits, notamment à la santé, en réduisant les situations discriminatoires liées à la barrière linguistique. Grâce à cette présence, des suivis médicaux et psychologiques peuvent se poursuivre sans rupture, contribuant directement au bien-être et à la stabilité des personnes concernées.

Ces constats nous rappellent qu'Univerbal n'est pas seulement un service : c'est un outil de transformation sociale. Il renforce la reconnaissance du rôle clé des interprètes dans l'inclusion, il contribue à faire évoluer les regards sur la diversité et

il agit comme un levier de réduction des inégalités d'accès aux services essentiels.

Mais pour continuer à jouer ce rôle, nous devons aussi penser à notre pérennité. Cela passe par un travail sur la viabilité économique du projet: diversifier nos financements, sécuriser le soutien public, mobiliser des ressources privées ou citoyennes, et mieux faire connaître la valeur sociale que nous créons.

Dans cette perspective, nous poursuivons la mesure régulière de notre impact. Non pas comme un simple exercice administratif, mais comme un outil vivant, capable d'éclairer nos choix, d'ajuster nos actions et de démontrer, avec force, que l'économie sociale peut être un formidable moteur d'émancipation et de cohésion.

TÉMOIGNAGES DES INTERPRÈTES

Estella

Pour moi, l'interprétation en milieu social, c'est comme un pont entre deux langues, entre deux mondes. Grâce à la formation, j'ai compris que je pouvais vraiment être ce lien entre les gens. Ça m'a redonné confiance en moi : je me sens utile, à ma place. Au départ, je voulais juste me remettre à niveau professionnellement, mais finalement j'ai aussi grandi socialement, intellectuellement et moralement. Aujourd'hui, je me sens plus forte et reconnaissante.

Fati

Avant, j'interprétais un peu «à ma manière» pour des amis ou des connaissances. Quand j'ai découvert la formation, je me suis inscrite, et ça a tout changé. J'ai appris les vraies bases du métier, la déontologie, la façon d'interpréter professionnellement. Cette expérience m'a surtout donné confiance en moi. C'était mon premier vrai travail en Belgique, et j'ai compris que j'étais capable d'aller plus loin. Le groupe m'a beaucoup encouragée et motivée. Grâce à cette formation, j'ai aussi découvert plein d'autres choses: l'accueil, le matching, l'enregistrement des bénéficiaires... J'ai appris à travailler en équipe, à m'ouvrir aux autres

Moussa

J'ai commencé la formation en 2016. Pour moi, interpréter, c'est une vraie valeur. Dans mon pays, j'étais fonctionnaire de police et j'interprétais déjà. En arrivant en Belgique, j'ai continué un peu dans les centres d'accueil, mais sans formation. La formation Univerbal m'a beaucoup apporté. J'ai appris des choses que je ne connaissais pas, surtout dans le domaine de la santé. Aujourd'hui, je me sens plus à l'aise et plus compétent. Pour moi, parler plusieurs langues, c'est un moyen d'aider les autres à s'en sortir. J'encourage tout le monde, surtout les familles et les enfants, à apprendre et à garder leurs langues. Je suis fier de faire partie de ce projet. Il m'a donné confiance et une vraie place dans la société.





«SE SENTIR UTILE», ENTRE AUTOSATISFACTION ET QUÊTE DE RECONNAISSANCE

La plupart du temps, tout le monde s'accorde à dire que le métier d'interprète en milieu social est un métier indispensable, tellement utile, courageux, etc. Pourtant c'est un métier qui ne bénéficie toujours pas d'une reconnaissance officielle par les autorités publiques (comme celui des assistant.e.s soci.ales/aux par exemple). Cela n'empêche pas, pour nombre d'interprètes, de se sentir à leur juste place dans ce métier. Ils/Elles expriment le fait qu'elles "se sentent utiles".

Actives.ifs et indispensables au bon déroulement d'un entretien entre deux personnes ne parlant pas la même langue, elles/ils existent en

tant que professionnelles de l'interprétation.» Bien que la stabilité financière constitue bien entendu un enjeu majeur du projet Univerbal, il y aurait donc une motivation première qui prévaudrait au départ de l'engagement des interprètes dans cette voie. Elise Mercier, dans sa recherche auprès des médiatrices inter-culturelles "Travail et femmes migrantes : invisibilisation des qualifications, utilité sociale et parcours d'émancipation" (2008) apporte quelques pistes intéressantes : le plaisir dans la quête de l'intérêt collectif et agir dans le sens de l'amélioration des conditions d'accueil et de vie des hommes, et surtout des femmes des groupes ethniques dont elles se sentent solidaires. Lutter pour la reconnaissance de leur métier mais aussi des immigré.e.s comme interlo- cuteur·trice·s légitimes.



Contexte de l'interprétation en milieu social en Belgique francophone

HISTORIQUE

L'interprétation en milieu social, définie comme la restitution fidèle et complète de messages oraux entre intervenants ne partageant pas la même langue, joue un rôle clé dans la promotion de l'inclusion sociale et la garantie d'un accès équitable aux services publics pour les personnes issues de l'immigration.

Les termes « interprétation » et « interprétariat » sont fréquemment utilisés de manière interchangeable dans le domaine. En Belgique francophone, le secteur porte officiellement le nom d'« interprétariat » (Delizée 2015). Cependant, l'étude préliminaire de la CoRef souligne que le terme « interprétation » est privilégié dans les contextes académiques (Gallo, M., et Onnockx, S. 2023).

Nous préférons donc le terme d'interprétation en milieu social plutôt qu'interprétariat en milieu social. En effet, il nous semble plus approprié au regard de l'activité effectuée quand une personne interprète. L'interprétation, bien que réalisée dans le cadre strict du code de

déontologie, ne sera pas du « mot à mot », le sens doit être préservé avant tout. Les personnes doivent pouvoir se comprendre.

L'interprétation suppose un processus de compréhension et de restitution du sens, intégrant des dimensions linguistiques, culturelles et contextuelles, contrairement à « interprétariat »*, souvent perçu comme une simple opération mécanique de passage d'une langue à une autre (Delizée 2015), ceci implique une démarche plus profonde qu'une simple transposition linguistique. C'est l'objectif principal de cette séquence de communication. Il y aura donc toujours une part d'interprétation dans de l'interprétariat. Nous ne pouvons l'ignorer et nous préférons la verbaliser et l'assumer entièrement. Cette part d'interprétation n'est bien entendu pas libre et fantaisiste selon les envies de l'interprète. Elle sert à la bonne compréhension du message de manière fidèle et entière, elle sert à établir une communication juste et adaptée. Grâce à l'interprétation, le message est entendu et compris des deux parties.

* Selon Seleskovitch, (1985) cité dans Delizée et al. (2015) « la conception à l'origine d'interprétation est qu'un interprète est une opération de conversion d'une langue à une autre, alors qu'interprétation recouvre l'opération qui s'effectue sur ce qui est communiqué à travers les langues ». Cette seconde conception, souligne Delizée et al. (2015), est le travail des interprètes en milieu social. Bien qu'en Belgique francophone le secteur porte le nom « d'interprétariat » comme l'explique l'auteure « Selon les pays, ces interprètes sont nommés » interprètes communautaires « ou » interprètes pour les services publics « (p. 1).

Le secteur de l'interprétation et de la traduction en milieu social n'a pas toujours été balisé et encadré par les autorités publiques. Ce n'est que depuis récemment (entre le milieu et la fin des années 90) que ce secteur s'est structuré à la suite des appels lancés par des associations de terrain, par des citoyens et citoyennes voyant leurs accès à certains droits et/ou services non garantis en partie dû au fait qu'ils/elles ne maîtrisaient pas la langue dans laquelle les informations étaient diffusées. Les demandes de garantir un accompagnement

linguistique à toute personne en éprouvant le besoin émanent donc du terrain, et les autorités publiques tenteront petit à petit de structurer ces services linguistiques. On le verra ci-dessous, les questions de la qualification des interprètes et de la reconnaissance du métier se sont posées dès le début et se posent encore aujourd'hui. Les pouvoirs compétents en communauté française et en communauté flamande, apporteront chacune des réponses différentes avec une chronologie variant les unes des autres, pour organiser ce secteur.



Quelques dates clés, mises en avant par Anne Delizée dans l'article «Émergence et professionnalisation de l'interprétation communautaire en Belgique francophone» (2015), permettent de retracer l'histoire du secteur de l'interprétation sociale en Belgique francophone et d'en comprendre le contexte d'implémentation :

1992

En 1992, à la suite des tensions sociales et aux révoltes de jeunes maghrébins dans des quartiers défavorisés à Bruxelles, l'État accorde pour la première fois des subsides à l'asbl Cultures & Santé pour créer un service d'interprétation en milieu social, permettant l'engagement de sept interprètes professionnels. Avant cette date, les services disponibles étaient essentiellement bénévoles. Parallèlement, en Flandre, les premiers services structurés de traduction et d'interprétation sociale sont mis en place et progressivement intégrés à l'Agence flamande pour l'intégration (Agentschap Integratie en Inburgering).

1996

En 1996, le Parlement wallon adopte un décret permettant la création des Centres Régionaux d'Intégration (CRI). Trois ans plus tard, en 1999, le ministre de la Santé décide d'allouer un budget spécifique à la médiation interculturelle dans les hôpitaux afin de réduire les inégalités d'accès aux soins entre les Belges et les populations d'origine étrangère.

2004

En 2004, les Centres Régionaux d'Intégration, notamment le CRIPEL, se dotent officiellement de services d'interprétation sociale, répondant à la demande croissante des institutions publiques, des hôpitaux et des services de santé mentale. C'est également cette année-là qu'est créée la Coordination fédérale de la traduction et de l'interprétation sociale (COFETIS), chargée de représenter le secteur auprès des autorités fédérales et de contribuer activement à sa professionnalisation. Par ailleurs, la Flandre renforce sa politique d'encadrement en créant un centre de formation et de certification dédié aux interprètes en milieu social.

2008

En 2008, la structure de l'interprétation sociale en région wallonne connaît une réforme importante avec la fusion des différents départements d'accompagnateurs ou médiateurs interculturels présents sur le territoire en un seul et unique service : le SeTIS wallon (Service de Traduction et d'Interprétation en milieu social).

2010

Depuis 2008, le secteur a continué d'évoluer significativement. En 2010, à Bruxelles, le service d'interprétation du CIRÉ devient autonome sous le nom de SeTIS Bruxelles. Entre 2012 et 2015, le SeTIS Bruxelles rencontre des difficultés majeures liées à la suppression de subsides fédéraux provenant notamment de Fedasil et du fonds fédéral FIPI. Ces contraintes financières conduisent à la mise en place d'une politique tarifaire différenciée et à une gestion plus rigoureuse des ressources.

2014

En 2014, le SeTIS wallon obtient une reconnaissance officielle en tant qu'acteur clé dans le Parcours d'intégration wallon, mais aucune reconnaissance spécifique n'est prévue pour ses interprètes. La même année, l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI) octroie des budgets supplémentaires pour le développement de la médiation interculturelle à distance par visioconférence.

2016

En 2016, à Liège, le projet Univerbal de l'asbl Le Monde des Possibles est lancé, répondant à des besoins linguistiques spécifiques non couverts par les structures existantes.

2021

En 2021, face à la nécessité croissante de structurer et de professionnaliser davantage le secteur, une demande est officiellement adressée par les principaux acteurs de l'interprétation en milieu social (SeTIS Bruxelles, SeTIS Wallon, Le Monde des Possibles et Bruxelles Accueil) à la Chambre des Métiers afin d'élaborer un référentiel métier. Cette démarche vise à définir un cadre clair pour la professionnalisation, incluant la reconnaissance officielle du métier d'interprète social et l'établissement de standards uniformes en matière de compétences et de formation continue.

Ces différentes étapes marquent profondément le paysage actuel de l'interprétation sociale en Belgique francophone et soulignent l'importance de l'évolution institutionnelle et structurelle pour répondre aux enjeux toujours plus diversifiés et complexes du secteur.



CADRE LÉGAL DE L'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL: ENJEUX ET COMPARAISONS INTERRÉGIONALES

Les différents cadres

Le cadre légal en Wallonie

L'interprétation en milieu social en Wallonie s'inscrit dans un cadre réglementaire spécifique défini par le Décret du 27 mars 2014, intégré au Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (articles 155 à 155/2), et précisé par l'Arrêté du Gouvernement wallon (AGW) du 8 décembre 2016. Ce cadre vise à garantir l'accès égalitaire aux services publics et sociaux pour toute personne ne maîtrisant pas le français.

Missions et principes

Les organismes agréés ont pour mission :

- d'assurer des prestations d'interprétation pour toute personne étrangère dans les domaines social, médical, juridique ou administratif ;
- de promouvoir la visibilité du dispositif d'interprétation auprès des institutions partenaires ;
- de garantir la qualité et la déontologie des prestations, dans le respect des principes de neutralité, de fidélité et de secret professionnel.

Conditions d'agrément

L'article 155/2 du Code précise les exigences :

- statut d'ASBL établie en Région wallonne ;
- locaux adéquats et couverture territoriale suffisante ;
- équipe qualifiée et encadrement professionnel ;
- gouvernance représentative, incluant des acteurs associatifs et institutionnels.

Le SeTIS Wallon demeure à ce jour le seul organisme agréé pour l'interprétation en milieu social. La Wallonie n'envisage pas, à court terme (2025-2026), d'élargir cette reconnaissance à d'autres opérateurs.

Enjeux actuels

- Absence de reconnaissance individuelle du métier d'interprète social, malgré son rôle d'utilité publique.
- Sous-financement structurel du secteur, limitant la disponibilité des interprètes et la diversité linguistique.
- Absence de pluralité d'acteurs agréés, freinant l'innovation et la dynamique d'économie sociale portée notamment par Univerbal.
- Écart entre la réalité de terrain (formations, accompagnements et ESS) et la rigidité du cadre administratif.

À Bruxelles

Le SeTIS Bruxelles, issu du service d'interprétation du CIRÉ, est un acteur pionnier de l'interprétation sociale depuis les années 1990. Bien qu'il n'existe pas de décret spécifique, l'activité est reconnue dans les politiques régionales et communautaires de cohésion sociale.

Particularités bruxelloises

- Compétence bicommunale : Région Bruxelles-Capitale, COCOF (francophone) et VGC (flamande).
- Reconnaissance fonctionnelle, sans cadre législatif unique.
- Collaboration avec le registre fédéral des interprètes assermentés (Code judiciaire, 2016).
- Financement mixte (subsides régionaux, conventions, autofinancement).
- Bruxelles se caractérise par un modèle hybride, entre le cadre flamand institutionnalisé et le modèle associatif wallon.

En Flandre

La Flandre a mis en place un cadre plus structuré et professionnalisé à travers le décret du 7 juillet 2013 relatif à l'intégration civique. L'Agentschap Integratie en Inburgering (AII) gère un registre centralisé des interprètes sociaux certifiés et définit les standards de formation, de tarification et de qualité.

Caractéristiques principales

- Certification officielle obligatoire pour exercer.
- Tarification uniformisée (environ 45 €/h pour les certifiés).
- Supervision par l'AII et code de déontologie obligatoire.
- Formation continue et obligation de renouvellement des compétences.
- Intégration du service d'interprétation dans les politiques d'inburgering (accueil et intégration).

Ce modèle flamand se distingue par sa cohérence institutionnelle, sa stabilité financière et sa reconnaissance statutaire du métier.

En France

En France, l'interprétation en milieu social relève de politiques d'accès aux droits, à la santé et à la justice, sans statut légal spécifique. Les services sont principalement assurés par des structures associatives telles que ISM Interprétariat, France Terre d'Asile ou Comede.

Références et cadre existant

- Circulaire du 8 avril 2011 relative à l'interprétariat dans les établissements de santé.
- Plan national d'inclusion linguistique (2017), qui reconnaît l'importance de l'interprétation sociale.
- Chartes déontologiques et certifications AFNOR établissant les principes de neutralité, fidélité et confidentialité.



Organisation du secteur

- Profession non réglementée, mais structurée autour de conventions publiques et de marchés d'État.
- Métier souvent hybride, associant interprétation, médiation culturelle et accompagnement social.
- Financement public via les ministères de la Santé, de l'Intérieur et de la Justice.

PERSPECTIVES D'HARMONISATION ET DE RECONNAISSANCE

Les écarts entre Régions et pays voisins soulignent la nécessité d'une reconnaissance transrégionale et européenne du métier d'interprète en milieu social. Le travail collaboratif initié en 2021 par le SeTIS Wallon, SeTIS Bruxelles, Le Monde des Possibles et Bruxelles Accueil, appuyé par la SFMQ et l'UMons, constitue une avancée majeure vers :

- la création d'un référentiel métier commun,
- la définition de standards de compétence et de déontologie,
- et la reconnaissance institutionnelle du rôle social essentiel de l'interprète.

L'interprétation en milieu social, pilier de la justice linguistique, s'affirme ainsi comme un levier d'égalité, de cohésion sociale et d'émancipation économique pour les personnes d'origine étrangère en Belgique et en Europe.



Le métier d'interprète en milieu social: étapes d'une reconnaissance sociale et professionnelle

Pour appréhender pleinement la portée de l'action de l'interprète, il est essentiel de clarifier le fonctionnement du parcours d'intégration des primo-arrivants en Wallonie ainsi que la manière dont ces derniers y contribuent.

Face à l'augmentation continue des arrivées de personnes étrangères en Belgique depuis les années 2000 (Myria, 2024), et dans le but de renforcer sa politique d'accueil et d'intégration, la Wallonie a révisé le décret de 2014. Initialement intitulé « Parcours d'accueil », ce dispositif est désormais désigné sous le nom de « Parcours d'intégration » et impose un ensemble de mesures obligatoires aux primo-arrivants.

Ce programme prévoit que les primo-arrivants suivent différents modules — accueil, apprentissage linguistique, citoyenneté — dans un délai de 18 mois, sous peine de sanctions financières en cas de non-respect.

Les étapes du parcours que sont les séances d'accueil, les bilans sociaux ou encore les formations à l'intégration citoyenne, notamment à destination des personnes ne maîtrisant pas du tout le français, sont des moments où la présence d'un·e interprète est vivement recommandée. Lors des formations à la citoyenneté, la Wallonie prévoit la présence d'un·e interprète lors de trois séances, afin de permettre un minimum de dialogue avec les participant·e·s. L'accompagnement est donc sollicité dans les différentes langues représentées au sein des groupes.

L'intention officielle affichée est claire : « *accueillir et accompagner les nouveaux résidents étrangers, les aider à acquérir les connaissances de base sur le fonctionnement de la société et des relations sociales en Belgique* » (Portail de l'action sociale en Wallonie). Pourtant, cette ambition se confronte à des réalités moins visibles, notamment l'incapacité des services existants à répondre pleinement à la demande, en particulier en matière d'interprétation linguistique adaptée. Le rapport d'évaluation de l'IWEPS (2019) souligne d'ailleurs explicitement « *l'insuffisance des services d'interprétariat* ».

Ainsi, si l'obligation d'intégration est bien présente, sa mise en œuvre demeure contrainte par un décalage entre les objectifs affichés et les moyens réellement alloués.

C'est dans cette tension entre l'ambition politique et la faisabilité concrète que le rôle de l'interprète apparaît comme essentiel, bien que largement sous-valorisé.

Ces constats rejoignent les observations formulées par Delizée et al. (2015), dans un article rédigé en collaboration avec le SeTIS wallon, le SeTIS Bruxelles et ENPSIT, sur l'importance cruciale de l'interprète en milieu social pour assurer une action « *salutaire et nécessaire à l'intégration sociale* ».

La personne bénéficiant d'un.e interprète dans le cadre de ses démarches administratives ou sociales est souvent encouragée à apprendre la langue nationale. Elle rompt plus facilement son isolement, évitant ainsi de se replier sur elle-même ou sur son entourage familial. Le niveau de participation des minorités ethno-culturelles tend alors à s'accroître, y compris dans des domaines variés comme le secteur socioculturel, même pour les personnes qui ne parlent pas ou pas encore suffisamment la langue nationale.

L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE, UN COMBAT POUR LA VISIBILITÉ ET LA RECONNAISSANCE

Les interprètes jouent donc un rôle spécifique et irremplaçable dans le processus d'intégration des personnes étrangères. Il s'agit par conséquent aussi de réfléchir à leur propre insertion socio-professionnelle, en tant que professionnel.le.s de l'interprétation. Cette question est d'autant plus légitime que ces interprètes sont eux.elles-mêmes confronté.e.s à des injonctions à s'intégrer socialement et professionnellement, dans un contexte où le marché de l'emploi en Belgique demeure marqué par de profondes inégalités. Malgré des compétences élevées, les personnes d'origine étrangère sont largement surreprésentées dans les emplois précaires, peu qualifiés et pénibles, et font l'objet de discriminations multiples ainsi que d'une non-reconnaissance persistante de leurs diplômes.

Les participant.e.s à Univerbal dénoncent l'absence de reconnaissance formelle de leur pratique : beaucoup travaillent sans rémunération, sans reconnaissance institutionnelle, et sans diplôme officiel. Afin de rendre visibles leurs actions et de créer un dialogue avec les structures, une rencontre a été organisée entre interprètes et opérateurs liégeois.

Les interprètes ont une connaissance directe des réalités vécues par les personnes migrantes, en particulier du parcours de la demande d'asile en Belgique. Beaucoup possèdent un diplôme d'enseignement supérieur obtenu à l'étranger et/ou une expérience professionnelle significative, souvent dans des secteurs spécifiques. À cela s'ajoutent des compétences linguistiques, mais aussi culturelles et relationnelles, qui font d'eux.elles des acteurs clés du lien social.

Selon Manço et Asselin (2025) environ 70 % des personnes migrantes sont actives et constituent un potentiel considérable pour le marché du travail européen. Pourtant, elles restent massivement cantonnées à des secteurs dits « 3D » — sales, dangereux, dégradants — où les conditions de travail sont les plus dures. Ces travailleurs représentent pourtant une richesse économique et sociale pour les pays d'accueil,

notamment face aux pénuries croissantes de main-d'œuvre, et leur insertion professionnelle rapide et de qualité devrait être une priorité. Malgré leurs idées, leurs compétences et leur expérience, les personnes d'origine étrangère continuent de faire face à la discrimination à l'embauche et à des formes de disqualification sociale et de sous-valorisation professionnelle.

Dans un contexte global marqué par la précarisation de l'emploi, l'ubérisation de certaines activités, l'affaiblissement des protections sociales et l'aggravation des violences structurelles, le monde du travail connaît de profondes mutations. Les nouvelles technologies, l'automatisation et la délocalisation modifient en profondeur la nature même du travail. Dans ce paysage mouvant, les personnes migrantes rencontrent toujours des obstacles importants, souvent amplifiés par un accueil institutionnel défavorable.



Les rares secteurs relativement épargnés par ces transformations, comme les services à la personne, offrent certes des perspectives d'emploi, mais bien souvent sous des formes atypiques ou précaires. Le métier d'interprète en milieu social incarne cette ambivalence : une fonction essentielle au bon fonctionnement du service public, mais exercée dans des conditions instables et peu valorisées.

Dans ce contexte, le projet Univerbal apparaît comme un véritable laboratoire d'innovation sociale. Il illustre concrètement comment l'économie sociale peut fédérer les énergies, mutualiser les ressources et structurer une réponse collective autour d'un enjeu fondamental : garantir un accès équitable à l'interprétation

en milieu social. En expérimentant de nouvelles formes d'organisation du travail, Univerbal contribue à l'insertion socioprofessionnelle des personnes d'origine étrangère et participe, ce faisant, à la consolidation du lien social.

Reconnu comme levier d'intégration, le secteur de l'économie sociale occupe ici une place stratégique. Il soutient une transition socialement juste, fondée sur un modèle économique qui repose non pas sur l'exploitation mais sur une croissance équitable, inclusive et durable. Au-delà de la seule question de l'interprétation, Univerbal s'inscrit ainsi dans une démarche plus large, visant à défendre un travail digne, respectueux des droits et des aspirations de chacun·e.



TÉMOIGNAGES: HISTOIRES D'INSERTIONS SOCIOPROFESSIONNELLES



Brahane – Erythrée

Avant de rejoindre Univerbal, j'avais terminé mes études secondaires et je travaillais comme vendeur. En arrivant en Belgique, j'ai commencé comme bénévole, surtout pour mieux comprendre la société autour de moi. J'ai choisi Univerbal pour apprendre, me préparer à trouver un emploi et aider les autres grâce à mes langues. Cette formation m'a donné une vraie motivation et m'a aidé à renforcer mon profil professionnel.

Même si je ne travaille pas aujourd'hui comme interprète, tout ce que j'ai appris me sert. Je suis maintenant employé à temps plein dans un restaurant, où je gère la caisse, les commandes et le stock. Cette expérience m'a ouvert des portes et m'a permis de trouver ma place sur le marché du travail.



Anastasia – Russie

Quand je suis arrivée en Belgique, j'avais déjà une solide expérience comme professeure d'anglais en Russie. J'avais enseigné dans une école publique et à l'université d'État de Moscou, où je préparais les cours, accompagnais les étudiants

vers les examens internationaux, publiais des articles en linguistique et participais à des conférences académiques. Pourtant, malgré ce parcours, je savais que m'intégrer sur le marché du travail belge ne serait pas évident. C'est là qu'Univerbal a joué un rôle essentiel. Mon premier objectif était d'améliorer mon français pour être plus compétitive. Le second, tout aussi important, consistait à découvrir le domaine de l'interprétation et à mettre mes compétences en pratique à travers des activités bénévoles. Grâce à ces expériences avec Univerbal, j'ai non seulement progressé en langue, mais j'ai aussi pu gagner en confiance et me préparer concrètement à une carrière en Belgique. Aujourd'hui, je travaille à temps plein comme enseignante d'anglais dans une école privée et à l'Université de Liège. Je peux dire sans hésiter que c'est grâce à mon engagement chez Univerbal, qui a été mon tremplin en Belgique, que j'ai réussi à décrocher cet emploi officiel et à poursuivre ma carrière ici.



Merza – Syrie

Avant Univerbal, j'avais un diplôme secondaire obtenu hors Europe, mais en Belgique, ma seule expérience, c'était un mois de cueillette de poires. J'étais en pleine réorientation et je cherchais une nouvelle voie. Avec Univerbal, je voulais acquérir de l'expérience, découvrir le travail social, créer des liens et

retrouver une place active. La formation m'a permis tout ça : j'ai élargi mon réseau, repris confiance et développé de vraies compétences. Aujourd'hui, je travaille à temps plein comme formateur à la citoyenneté à la Croix-Rouge. Ce n'est pas directement lié à l'interprétation, mais Univerbal a été une étape clé qui m'a ouvert la porte vers un emploi stable et valorisant.



Ruth Escobar – Paraguay

Avant Univerbal, j'avais un bachelier obtenu hors Europe et de l'expérience dans l'enseignement et le secrétariat. En arrivant en Belgique, c'était difficile : la langue, la non-reconnaissance de mes diplômes et le manque de réseau rendaient la recherche d'emploi compliquée.

En rejoignant Univerbal, je voulais me relancer et trouver un emploi qui me corresponde. La formation m'a vraiment aidée : j'ai renforcé mes compétences, repris confiance et retrouvé un cadre de travail. J'ai aussi élargi mon réseau et acquis une expérience concrète dans un environnement professionnel.

Aujourd'hui, je travaille à temps partiel comme agente administrative à l'équipe d'Insertion Socioprofessionnelle du Monde des Possibles. C'est grâce à Univerbal que cette opportunité s'est ouverte.



Zainap, Russie

En tant qu'ancienne réfugiée politique, je sais ce que c'est d'arriver dans un pays sans en connaître la langue. Pouvoir aider des personnes dans cette situation m'a apporté une grande satisfaction.

Quand j'ai rejoint le projet, j'étais en recherche d'emploi. J'avais déjà travaillé comme femme de ménage et garde d'enfants, mais il était difficile de faire reconnaître mes études secondaires obtenues dans mon pays. Grâce à Univerbal, j'ai acquis bien plus que des compétences linguistiques. J'ai gagné de la confiance, des perspectives et une vraie place sur le marché du travail. Aujourd'hui, je travaille temps plein dans une ASBL, dans un poste administratif qui me correspond. Je suis convaincue que c'est grâce à l'expérience et à la confiance reçue à Univerbal que j'ai pu franchir cette étape.



Hanadi – Syrie

J'ai un master obtenu hors Europe et, avant Univerbal, je n'avais encore jamais travaillé en Belgique. J'étais bénévole, mais je cherchais quelque chose de plus structuré. Ce qui m'a attiré dans Univerbal, c'est le sérieux du projet et l'idée d'aider les personnes en difficulté. La formation m'a permis de développer mes compétences, aussi bien en langues qu'en organisation et en communication interculturelle. J'ai pu pratiquer dans des situations réelles, ce qui m'a vraiment préparé au monde du travail.

Aujourd'hui, je travaille à temps plein sous contrat à durée déterminée. Je suis convaincue que ma participation à Univerbal a joué un rôle important: elle m'a donné confiance et m'a aidé à trouver ma place sur le monde du travail en Belgique.

UN PAS DÉCISIF VERS LA RECONNAISSANCE DU MÉTIER

Depuis de nombreuses années, les acteurs du secteur de l'interprétation en milieu social partagent la même conviction : il est urgent de donner à cette pratique un cadre clair, qui reconnaisse pleinement sa valeur et son rôle dans la cohésion sociale. C'est dans ce contexte que le SeTIS Bruxelles, l'Université de Mons, Le Monde des Possibles, le SeTIS Wallon, Bruxelles Accueil, le SPF Santé publique ont uni leurs forces pour déposer une demande officielle auprès de la Chambre des Métiers.

Cette demande, validée début 2022, a ouvert la voie à une étude préliminaire coordonnée par le Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ). L'objectif était d'élaborer les bases d'un référentiel commun définissant les compétences attendues, les conditions de formation, les normes éthiques et les spécificités propres au métier d'interprète en milieu social.

Au fil de ce processus, Univerbal a contribué activement aux travaux aux côtés ces partenaires. Cette dynamique collective a permis d'aboutir, en décembre 2024, à une validation historique par la Chambre des Métiers : l'interprétation en milieu social est désormais reconnue comme un métier à part entière.

Cette reconnaissance concerne trois profils spécifiques — l'interprétation en milieu social et la médiation-interprétation interculturelle — ainsi que la médiation interculturelle dans les services d'accueil et d'intégration.

Il s'agit d'une étape décisive pour tout le secteur. Pour la première fois, le métier dispose d'un cadre clair qui ouvre la voie à une meilleure structuration de la profession, à l'encadrement de la formation et, à terme, à un accès plus équitable aux financements. La rédaction des Profils Formation est prévue pour octobre 2025, ce qui marquera l'aboutissement de la « grappe métier » et donnera aux interprètes une référence commune, gage de qualité et de reconnaissance.

Toutefois, cette avancée ne résout pas encore toutes les difficultés. Elle ne garantit pas, par exemple, l'existence de financements structurels ou pérennes à la hauteur des besoins. Mais elle constitue un tournant symbolique et concret : le travail des interprètes est désormais reconnu, leur rôle social valorisé, et leur avenir professionnel davantage légitimé. Cette réussite est aussi le fruit d'une mobilisation collective et persévérante. Elle illustre la capacité des acteurs du secteur à unir leurs voix pour transformer une pratique souvent invisible en un métier pleinement reconnu, porteur d'émancipation pour les personnes migrantes.

et de justice sociale pour la société tout entière.

RECONNAISSANCE ET PERSPECTIVES EUROPÉENNES

Le projet Univerbal a ainsi été valorisé à plusieurs reprises. En 2017, Univerbal reçoit le Label européen des langues, qui met en avant des projets tournés vers l'acquisition de compétences culturelles ou linguistiques à des fins d'insertion socio-professionnelles. La même année, le projet reçoit la récompense REVES (Réseau Européen des Villes et Régions de l'Économie Sociale) qui met en valeur des projets d'économie sociale.

En 2018, nous sommes sollicités pour participer et présenter notre projet dans le cadre du Forum SESAM'GR à Trèves (Allemagne) qui propose des « Rencontres de la Grande Région apprenante » rassemblant des formateurs et apprenants du milieu de l'enseignement formel et non-formel. La même année, nous intervenons lors de la "Journée d'étude sur l'interprétariat et la triangulation" rassemblant les Centres régionaux d'intégration (CRI) de Wallonie et le SeTIS wallon avec comme objectif de proposer un moment formatif, d'échanges de pratiques, de rencontre entre les travailleurs et d'élaboration d'un Vademecum pour outiller tant les travailleurs des CRI et du SeTIS.

Invité à la foire du New European Bauhaus en 2024 pour mettre en lumière ses atouts, il a également été sélectionné pour le prix international We Are Together et identifié comme l'une des meilleures pratiques dans le cadre du projet SPRING.

Ces distinctions soulignent la capacité du projet à s'inscrire dans une dynamique européenne, ouvrant ainsi la voie à des collaborations renforcées au sein des programmes européens, avec le soutien de notre région.



Perspectives

VOLET FORMATION

La volonté du projet Univerbal de se centrer sur la qualité de ses prestations se répercute sur la professionnalisation de son programme d'initiation à la profession d'interprète en milieu social. Cette initiation de 195 heures et 5 modules est le point de départ pour toute personne souhaitant accéder au service Univerbal. Elle est un prérequis pour intégrer chaque année certaines personnes ayant pour vocation l'interprétation en milieu social au service. Une fois dans le service, les interprètes peuvent candidater pour suivre la formation "Introduction à l'interprétation et la médiation en contexte migratoire, en milieu social et médical" de l'Université de Mons, qui concrétise leur professionnalisation.

Chaque année des dispositifs d'évaluations variés sont mis en place afin de continuer le processus de professionnalisation, ainsi que de maintenir la qualité des prestations. En 2024, une enquête a été réalisée auprès du service de santé mentale qui bénéficie régulièrement des prestations des interprètes Univerbal. Voici les constats tirés de cette enquête sous forme de questionnaire:

Dans le service Univerbal, certains retours des professionnels sur la pratique des interprètes notent :

- un manque de distance professionnelle.
- un non-respect des règles déontologiques : certains interprètes donnent leur avis personnel.
- une maîtrise insuffisante du français chez certains.
- un manque de professionnalisme avec des annulations de dernière minute.

La formation de base cherche à évoluer et à s'adapter continuellement aux réalités de terrain que les interprètes et les professionnels vivent et mettent en avant lors des évaluations ou réunions. Les modules de formation sont régulièrement modifiés pour affiner la formation, intégrant de nouveaux apports. La formation liée à la santé mentale reste cependant un enjeu conséquent étant donné que nous considérons que ce domaine est le plus complexe et qu'il nécessite une maîtrise des bases, il est abordé en fin de formation. Des jeux de rôle sont organisés en classe avec les professionnels de la santé mentale, mais les stages d'observation ou de pratique dans le domaine de la santé mentale sont plus difficiles à faire accepter par les professionnels étant donné la difficulté d'instaurer une alliance thérapeutique en présence d'un tiers qui viendrait ponctuellement.

En 2024, l'équipe d'Univerbal a aussi travaillé sur les incitants à participer aux supervisions, étant des soutiens et formations continues car le taux de participation aux séances proposées étant insuffisant. Une cagnotte, récoltée sur 2 ans environ par le service Univerbal, a été utilisée pour payer les frais de déplacements aux interprètes se rendant aux supervisions, dans le but d'inciter tous les interprètes à participer à ces séances. De plus, des demi-journées de formations continues sont régulièrement proposées aux interprètes en fonction des besoins qu'ils mentionnent en réunion.

VOLET SERVICE D'INTERPRÉTATION

Entrer dans la voie de l'économie sociale, c'est avoir un modèle économique viable, tout en répondant à des besoins sociaux insuffisamment couverts par le marché ou les politiques publiques. **Actuellement, le service d'interprétation est financé en partie par des pouvoirs publics et, dans une large mesure, par le Monde des Possibles — lui-même dépendant de subventions — à hauteur de 58 %. Grâce à l'engagement de bénévoles, comme mentionné précédemment, le service parvient à générer des recettes permettant de couvrir les 42 % restants du coût de fonctionnement du projet.**

Dans une acception large de l'économie sociale, le projet Univerbal s'inscrit pleinement dans cette dynamique, en développant un modèle économique hybride. Celui-ci présente néanmoins des défis structurels, notamment celui de la reconnaissance statutaire des interprètes. À ce jour, ces derniers sont engagés sous statut bénévole, ce qui leur permet de participer au projet de manière encadrée, d'être couverts par une assurance et de bénéficier d'un remboursement forfaitaire dans la limite d'un plafond annuel de 1 692,51 euros en 2025. Ce statut est précieux à plusieurs égards : il constitue une porte d'entrée vers une activité significative, permet de renouer avec un réseau professionnel, et joue un rôle de tremplin dans les parcours d'insertion.

Néanmoins, cette ressource essentielle montre ses limites. D'un côté, le bénévolat ne peut excéder un certain volume horaire — en pratique, environ 109 heures par an — ce qui complique la continuité du service et le suivi des bénéficiaires. De l'autre, ce modèle ne répond plus aux attentes de nombreux interprètes qui souhaitent s'engager de manière plus durable et professionnelle. La question de la contractualisation des interprètes devient donc centrale, tant pour leur offrir des perspectives à long terme que pour garantir la qualité du service rendu.

De plus, le marché des services d'interprétation sociale ne permet pas à lui seul de construire un modèle économiquement viable. En raison de la nature même de ces services, souvent sollicités par des structures fragiles financièrement (CPAS, hôpitaux, associations...), il est illusoire d'imaginer financer l'ensemble de l'activité par la seule facturation. Ces structures ne disposent pas toujours du budget pour rémunérer correctement les prestations d'interprétation, soit par manque de moyens, soit par méconnaissance de l'impact que ces services peuvent avoir sur l'efficacité et la qualité de leurs propres interventions (notamment dans le secteur hospitalier, où de mauvaises interprétations peuvent générer des coûts supplémentaires).

En Wallonie, aucune structure utilisatrice ne prend en charge le coût réel d'un service d'interprétation sociale, et les organismes qui offrent ce type de service ne peuvent survivre qu'à travers un soutien public régulier. À l'heure actuelle, seuls les mécanismes de subvention permettent la viabilité de l'interprétation sociale, ce qui rend le modèle encore fragile, bien que fondamental.

Face à cette réalité, il est nécessaire de continuer à plaider pour la reconnaissance de l'interprétation sociale comme une activité d'intérêt

général, qui mérite d'être financée durablement par des mécanismes relevant de l'économie sociale. Il s'agit d'un enjeu de justice sociale et d'égalité d'accès aux droits.

Les perspectives de renforcement du modèle économique passent notamment par une collaboration plus étroite avec les CPAS, en mobilisant les outils offerts par l'accord-cadre d'économie sociale. Ce levier permettrait de générer davantage de recettes via les contrats article 60 tout en ouvrant de réelles perspectives d'insertion socioprofessionnelle pour les interprètes et de consolidation économique pour le projet.



VERS UN LABEL QUALITÉ UNIVERBAL

Contexte et principes du label qualité

Notre fédération (CAIPS) a élaboré, en concertation avec les Centres d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP), un référentiel qualité destiné à renforcer la cohérence, la transparence et l'amélioration continue des pratiques dans le champ de l'insertion et de la formation. Ce cadre, fondé sur une approche participative et évaluative, repose sur quatre axes structurants :

1. Qualité du projet pédagogique et d'accompagnement,
2. Qualité du management et de la gouvernance,
3. Qualité des relations partenariales et institutionnelles,
4. Qualité du suivi, de l'évaluation et de la communication des résultats. Ce label ne vise pas la conformité administrative mais la valorisation du sens et de l'impact social des démarches d'insertion, dans un esprit de co-construction, d'émancipation et de professionnalisation.

Application du label qualité au projet Univerbal

Le projet Univerbal s'inscrit dans la philosophie du label qualité. Son approche intégrée – combinant formation, expérimentation professionnelle, gouvernance participative et économie sociale – constitue un terrain idéal pour la mise en œuvre d'un dispositif qualité fondé sur la reconnaissance des compétences, la transparence des processus et l'amélioration continue.

Axe 1 – Qualité pédagogique et accompagnement des apprenant·e·s

L'approche Univerbal met en œuvre un référentiel de compétences co-construit avec l'Université de Mons (UMons) et le LabSET (ULiège), garantissant une évaluation rigoureuse, formative et certificative.

Axe 2 – Gouvernance et pilotage

Le modèle Univerbal, inspiré de l'économie sociale, repose sur une gouvernance démocratique et collective.

Axe 3 – Partenariats et ancrage territorial

Univerbal collabore avec un réseau large d'acteurs – SeTIS Wallon, CRIPEL, Croix-Rouge, services publics, structures de santé, associations de terrain.

Axe 4 – Suivi, évaluation et communication

La mise en œuvre du label implique un dispositif d'évaluation participatif, mesurant à la fois les résultats et les effets qualitatifs du projet :

- Taux de réussite et d'insertion professionnelle des interprètes formés ;
- Évolution des compétences, sentiment d'utilité et trajectoires d'émancipation ;
- Satisfaction des partenaires utilisateurs (CPAS, hôpitaux, écoles, etc.) ;
- Impacts sociaux : amélioration de l'accès aux droits, inclusion linguistique et cohésion sociale.

Les outils du label qualité (grilles d'audit, plans d'action, indicateurs) seraient adaptés pour refléter la dimension multiculturelle et collective d'Univerbal, en privilégiant des indicateurs qualitatifs tels que la transformation des pratiques professionnelles, le renforcement des capacités collectives et la participation active des interprètes à la gouvernance du service. L'analyse d'impact réalisée il y a quelques années a déjà apporté des éléments pertinents en ce sens.

dans la région liégeoise, et par là, ajuster la formation des futurs interprètes en milieu social de notre service Univerbal.

Il s'agit de :

- Myriam Scholtès, médecin généraliste et psychothérapeute, travaillant au centre Carda de la Croix-Rouge.
- Pierre Collard, médecin généraliste travaillant pour les centres d'accueil de la Croix-Rouge de Banneux et de Fraipont.
- Dorine Claes, infirmière coordinatrice à la Croix-Rouge de Belgique.
- Fabian Battistoni, psychothérapeute à SavoirEtre, centre de santé mentale liégeois s'adressant aux personnes migrantes.

Et pour faire le lien entre ces données du terrain et la théorie, nous résumons ici un ouvrage français de 2023, *«L'interprétariat en santé. Pratiques et enjeux d'une communication triadique»* qui explore les spécificités de l'interprétation en santé et en santé mentale en contexte interculturel.

Le public migrant cumule de nombreuses vulnérabilités : les conditions de migration, la longueur de la procédure de demande de protection internationale et les conditions de vie (exclusion et précarité sociale) participent à la dégradation de la santé et favorisent les décompensations psychologiques. Certains ont subi des tortures, qui ne laissent pas

toujours de traces visibles. Toutes les personnes migrantes craignent l'avenir, la plupart sont mal dans leur peau, souffrent d'angoisses et somatisent. Une forte prévalence de troubles post-traumatiques complexifie les tableaux cliniques.

Ce sont surtout les conséquences sur la santé mentale qui sont aujourd'hui préoccupantes. Or, il est très difficile de trouver un psychiatre à Liège (certains psychiatres refusant les patients accompagnés d'un interprète), il y a des listes d'attente pour les centres de santé mentale, avec pour conséquence des décompensations psychiques encore plus importantes.

L'INTERPRÈTE EN SANTÉ MENTALE

L'interprétation dans le domaine de la santé mentale présente des difficultés spécifiques liées au contexte particulièrement sensible de ces interventions. De nombreux thérapeutes se sentent impuissants face aux récits traumatiques liés à la migration, à l'exil et aux souffrances psychologiques associées. Ils éprouvent souvent des difficultés à poser un diagnostic précis, notamment pour distinguer les troubles anxieux et les troubles de l'adaptation, fréquents chez les personnes migrantes, d'autres pathologies psychiatriques comme les troubles bipolaires ou les psychoses.

Pour le soignant, le diagnostic est souvent difficile entre un traumatisme et une pathologie mentale. Il peut être tenté de considérer que les troubles anxieux et de l'adaptation, pathologies le plus souvent rencontrées chez les personnes migrantes, ne sont pas de vraies pathologies psychiatriques (comme les troubles bipolaires, les dépressions mélancoliques ou les psychoses).

Les thérapeutes sont réticent.e.s à intégrer un interprète dans leur suivi car il manquerait de connaissances dans le domaine de la santé, ou rencontrerait des difficultés de se maintenir dans la relation.

De toute manière, pour les thérapeutes qui acceptent de travailler avec des interprètes, c'est une pratique complexe et chronophage, et ils/elles accordent rarement un espace de concertation avec l'interprète avant la consultation, ou un temps de debriefing après, alors que ces moments sont fondamentaux pour le bon déroulement d'une prestation d'interprétation dans le domaine de la santé mentale.

L'usage du "je" par l'interprète – lorsqu'il/elle restitue les paroles de chacun – favorise l'alliance thérapeutique, diminue la méfiance et renforce le respect du secret professionnel. Il/elle est le pivot de la dynamique thérapeutique, non pas comme acteur de soin, mais comme partenaire de communication, dans

une posture de co-construction du sens. Selon Delizée et al. (2023), treize compétences sont régulièrement mobilisées lorsque le thérapeute et l'interprète coopèrent efficacement : passeur linguistique, référent culturel, intervenant social, co-dépositaire de l'intensité émotionnelle, collaborateur bilingue, etc. Ces compétences ne sont pas systématiques, mais sont activées selon les besoins de la thérapie, à condition que le thérapeute explicite clairement ses attentes.

L'interprète est également confronté.e à des défis émotionnels importants, notamment en contexte de psychiatrie, de diagnostic grave, ou d'annonce de décès. Le traumatisme vicariant, la réactivation de douleurs personnelles ou encore le sentiment de solitude dans des situations extrêmes sont des risques bien réels (Kaufert & Koolage, 1984 ; Verrept, 2019). D'où l'importance de supervisions régulières, de temps de debriefing après les consultations, et de formations spécifiques à ces contextes hautement sensibles (HAS, 2017).

FORMATION POUR LES PROFESSIONNELS

L'absence de cadre clair sur le métier d'interprète en milieu social est de facto préjudiciable pour des prestations en milieu médical en termes de cohérence et d'assurance que les prestations seront de qualité. C'est un véritable défi que de contribuer à l'établissement de normes qui puissent baliser le métier en milieu médical.

Le développement de la demande d'interprétations en milieu médical pour les interprètes du service Univerbal révèle le besoin selon nous :

- de sensibiliser le corps médical et les autorités de tutelles de l'existence du service ;
- de développer des stratégies pour que les personnes migrantes non francophones sollicitent l'interprétation en milieu social dans l'exercice de leurs droits fondamentaux ;
- d'implémenter des formations professionnelles dans ce domaine particulièrement demandé ;
- d'impliquer les services médicaux dans la définition de référentiels métiers / normes professionnelles communes ;
- de travailler une plateforme commune composée des interprètes et opérateurs qui travaillent l'interprétation en milieu social/médical ;
- de promouvoir la recherche et le développement.

Nous pourrions à cet égard nous inspirer du référentiel de compétences, de formation et de bonnes pratiques de l'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé qui « désigne la fonction d'interface, assurée entre des patients/usagers et des professionnels intervenant dans leur parcours de santé et ne parlant pas une même langue, par des techniques de traduction. L'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé garantit, d'une part, aux patients/usagers les moyens de communication leur permettant de bénéficier d'un égal accès aux droits, à la prévention et aux soins de manière autonome et, d'autre part, aux professionnels les moyens d'assurer une prise en charge respectueuse du droit à l'information, du consentement libre et éclairé du patient et du secret médical » (HAS 2017).

MÉDIATION INTERCULTURELLE ET INTERPRÉTATION: DIFFÉRENCES, COMPLÉMENTARITÉS, TENSIONS

Si l'interprétation repose sur la fidélité au message exprimé dans une autre langue, elle est inévitablement traversée par des éléments culturels qui nécessitent plus que la simple transposition linguistique. Les représentations de la maladie, les affects liés à certains mots, les métaphores culturelles ou encore les croyances spirituelles mobilisées dans l'expres-

sion des symptômes sont autant de réalités que l'interprète doit rendre intelligibles pour les deux parties (Hudelson, 2005 ; Verrept, 2008).

Dès lors, le travail de l'interprète touche à la médiation interculturelle, sans s'y confondre totalement. Il s'agit de traduire non seulement les mots, mais les intentions, les images mentales, les logiques culturelles. Par exemple, l'idée d'une « attaque par un esprit » chez un patient camerounais ou éthiopien ne peut être traduite littéralement sans médiation : elle nécessite une contextualisation, une explication, une forme de traduction culturelle (Delizée et al., 2023).

La médiation interculturelle a pour but de réduire les incompréhensions entre personnes de cultures différentes : elle ne se limite pas à l'échange verbal, mais explique, reformule, simplifie ou recontextualise les discours. Elle est essentielle dans des domaines comme la santé mentale, la nutrition, les rituels de fin de vie, les soins gérés, ou encore les pratiques chirurgicales perçues différemment selon les cultures (Verrept, 2019 ; Ouali, 2015).

Sur le plan institutionnel, les médiateurs interculturels sont souvent issus du champ associatif ou de l'intégration sociale, avec des compétences en anthropologie, en santé publique ou en travail social. Contrairement à l'interprète, leur posture est moins

neutre, et ils peuvent s'impliquer dans les logiques d'accompagnement global, voire de plaidoyer (Verrept, 2019 ; OMS, 2018).

Cependant, dans la pratique, les frontières entre interprétation et médiation sont poreuses. Dans une consultation, l'interprète est fréquemment amené à mobiliser des compétences de médiation sans que cela soit reconnu officiellement. Il devient facilitateur, co-narrateur, régulateur des émotions. Cette complexité appelle une reconnaissance claire des rôles, une formation intégrée, et des espaces de collaboration entre les différents métiers de l'interculturel (Delizée et al., 2023 ; HAS, 2017).

L'INTERPRÉTATION ET LE PUBLIC LGBTQIA+

Le Monde des Possibles asbl accueille des personnes LGBTQIA+ d'origine étrangère, qui présentent des besoins tant dans l'accompagnement de leurs procédures d'accès au séjour que dans leur processus d'inclusion, et qui nécessitent une approche interculturelle spécifique. Dans leurs démarches juridiques et sociales, elles sont confrontées à des préjugés et des discriminations, souvent même au sein de leur propre communauté, mais également de la part des interprètes qui leur sont fournis. Au service juridique du Monde des Possibles, nous préparons avec des demandeur.euse.s

d'asile LGBTQIA+ leur récit d'asile, afin d'obtenir une protection contre les persécutions qu'elles pourraient subir en cas de retour au pays, en raison de leur orientation sexuelle. De nombreux pays condamnent encore l'homosexualité dans leurs législations, l'assimilent à de la sorcellerie, ou la condamnent pour des raisons religieuses justifiant, entre autres, le maintien de thérapies de conversion. Au-delà de considérations religieuses, mystiques ou légales, c'est aussi l'honneur d'une famille ou d'une communauté qui est mis en balance. Par conséquent, beaucoup de personnes de la communauté LGBTQIA+ fuient leur pays pour ces raisons et font une demande de protection liée à leur orientation sexuelle et/ou identité de genre.

Un constat à l'arrivée de ces personnes en Belgique est qu'elles ont peu accès aux informations sur leurs droits et éventuels soutiens, faute de langue et de réseau. Elles sont victimes d'actes discriminatoires et homophobes comme toute autre personne en Belgique, mais avec une intersectionnalité et un rejet issu également de leur propre communauté. Ces personnes qui fuient leur pays, retrouvent donc en Belgique – dans les centres d'accueil du réseau Fedasil, mais aussi dans les diasporas – leurs éventuel.le.s persécuteur.trice.s (du moins les compatriotes qui valident les thèses homophobes). Suite aux discriminations,

difficultés vécues liées à l'orientation sexuelle mais à la procédure de protection internationale également, et suite au fait de devoir systématiquement mentir sur son orientation sexuelle ou sur comment iels vivent personnellement leur sexualité, les personnes LGBTQIA+ d'origine étrangère sont souvent victimes de solitude et de repli sur soi (Chaouite, A., Lehartel, T., & Bessard, N., 2016). Ces phénomènes sont dangereux, ils fragilisent la personne et peuvent mettre en péril l'accès à ses droits fondamentaux.

Malgré le public divers et multiculturel que le Monde des Possibles reçoit régulièrement, une large majorité de nos participant.e.s peinent à aborder les questions liées à l'orientation sexuelle, ou – le plus souvent – rejettent en bloc le sujet. Le même problème a été constaté entre les interprètes de notre service d'interprétation en milieu social, Univerbal. Pour répondre à plusieurs de ces constats et améliorer l'accueil des personnes LGBTQIA+ en Belgique, le projet d'interprétation Univerbal organise une formation d'interprétation afin de former et outiller des interprètes en milieu social sur cette thématique. En effet, les interprètes ont un rôle fondamental dans le parcours des demandeur.euse.s d'asile étant ceux/celles-ci les intermédiaires entre le/la demandeur.euse d'asile et la société du pays d'accueil. Ceux/celles-ci permettent également de présenter un

récit d'exil précis et structuré au CGRA. C'est une étape décisive du parcours d'exil et il est fondamental de faire respecter ce droit. Lorsque les interprètes sont homophobes et/ou ne veulent ou savent pas traduire les récits des demandeur.euse.s de protection internationale LGBTQIA+, ces personnes ne peuvent pas bénéficier du même traitement que les autres. Cela n'est pas acceptable, c'est pour cette raison qu'outiller des interprètes sur le thème LGBTQIA+ est essentiel. De plus, la recherche des termes justes et respectueux et par conséquent la construction d'un glossaire sur les thématiques LGBTQIA+ dans les langues d'origine est souvent un travail ardu qui nécessite du temps, du professionnalisme et de la recherche.

À PROPOS DES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET LA TRADUCTION

« La traduction automatique n'est qu'un outil de traduction, et non un service d'interprétation. »

Face aux progrès technologiques et au développement de l'IA, de nombreuses inquiétudes ont été exprimées concernant l'avenir des services de traduction et d'interprétation qui emploient des personnes. La technologie de traduction nous impressionne par sa capacité à produire des traductions textuelles en temps réel. Actuellement, nous assistons à une évolution majeure avec l'intégration d'une intelligence artificielle capable de fournir des traductions orales d'une voix robotique qui reproduit avec une grande précision la voix humaine, ce qui peut susciter de l'inquiétude.

La fédération internationale des traducteurs*, par exemple, a exprimé son opposition à l'idée de remplacer des interprètes formés par des outils technologiques. Dans une lettre ouverte, elle met en lumière les risques, notamment celui d'une interprétation dénuée de nuance, ou encore les inexactitudes qui résultent d'une approche trop littérale. Ces craintes sont renforcées par l'incapacité des technologies actuelles à saisir les intonations, les nuances émotionnelles et les expressions

faciales, des éléments extralinguistiques pourtant fondamentaux dans l'interprétation. Ces aspects, qui ne relèvent pas uniquement de la traduction de mots, sont au cœur de la pratique des interprètes sociaux. Par ailleurs, l'absence de garanties solides concernant la confidentialité des données constitue une autre préoccupation majeure.

La captation des données par l'IA

L'utilisation d'outils d'intelligence artificielle dans le domaine linguistique repose sur un principe implicite: le transfert gratuit et irréversible de données personnelles vers des entreprises privées. Chaque phrase prononcée, chaque échange traduit par un système automatisé nourrit son modèle de langage. Ces informations, souvent sensibles, peuvent concerner des situations de vulnérabilité sociale, médicale, juridique ou migratoire. En d'autres termes, confier une traduction à un outil d'IA revient à transférer la propriété intellectuelle et émotionnelle de la parole humaine à un système qui appartient à une entreprise commerciale.

Ces données deviennent alors des actifs exploitables : elles peuvent être réutilisées, revendues ou intégrées à des modèles économiques opaques, sans aucun contrôle démocratique ni consentement éclairé des personnes concernées.

L'interprétation en milieu social repose au contraire sur le respect du secret professionnel, la confidentialité et la loyauté à l'égard des personnes accompagnées. Chaque interprète formé·e dans le cadre du projet Univerbal est sensibilisé·e à ces principes éthiques fondamentaux. Il ou elle sait qu'une parole confiée n'est pas une donnée exploitable : c'est un fragment d'identité et de dignité humaine à protéger.

Responsabilité juridique et déontologie: une frontière infranchissable

Aucune interface d'intelligence artificielle, quelle que soit sa sophistication, n'assume ni ne peut assumer une responsabilité juridique. En cas d'erreur, de contresens ou de dommage causé par une mauvaise interprétation, aucune responsabilité morale ou légale n'est opposable à la machine ni à l'entreprise éditrice, protégée par des clauses de non-garantie et des conditions générales d'utilisation.

À l'inverse, l'interprète humain·e est un·e professionnel·le responsable. Sa pratique est encadrée par une déontologie (neutralité, fidélité, confidentialité, respect des personnes) et par des engagements légaux. Ses actes peuvent être évalués, contestés, améliorés. Cette redevabilité juridique et éthique est le socle même de la confiance entre l'interprète, le professionnel utilisateur et la personne interprétée.

L'interprète Univerbal ne traduit pas seulement des mots : il ou elle porte une responsabilité civique et humaine. C'est cette responsabilité – opposable, perfectible, transmissible – qui distingue un service public d'un simple traitement de données automatisé.

Autres enjeux: biais, déshumanisation et fracture numérique

La majorité des chercheurs s'accorde sur le fait que les outils de traduction automatique ne sont pas assez fiables (Piccoli V, et al, 2023). La traduction automatique de termes médicaux (comme "nausée") est généralement fiable, bien plus que celle d'expressions idiomatiques utilisées pour décrire les maladies, ou des symptômes (par exemple "avoir mal au cœur"). Cependant, les termes médicaux ne sont pas forcément connus par les patients : il est donc primordial de vérifier les traductions obtenues à travers un traducteur automatique par d'autres moyens : par exemple, en proposant des reformulations, en faisant des gestes, en montrant des images ou en passant par d'autres langues connues.

* www.fit-ift.org

Les biais linguistiques et culturels

Sur le plan culturel également, les défis sont nombreux. Une machine, aussi performante soit-elle, ne peut pas appréhender les subtilités culturelles, le langage corporel, les expressions idiomatiques ni les contextes spécifiques. Ces lacunes risquent de produire des interprétations erronées, pouvant entraîner des malentendus graves, des préjugés, voire des atteintes aux droits fondamentaux. Ainsi, loin de renforcer l'interprétation, l'automatisation risquerait d'aggraver une précarisation déjà préoccupante de ce métier, souvent sous-estimé et sous-financé.

Les modèles d'IA reproduisent les biais présents dans les données sur lesquelles ils ont été entraînés. Cela signifie que certaines langues, accents, expressions ou références culturelles sont mal représentés, voire invisibilisés. Ainsi, une traduction automatisée peut renforcer les discriminations structurelles : une erreur dans une langue minoritaire devient une erreur "statistiquement tolérable" pour la machine, alors qu'elle peut avoir des conséquences graves pour une personne migrante dans un entretien de santé, une procédure d'asile ou un jugement.

La déshumanisation des échanges
L'interprétation en milieu social ne se limite pas à la conversion linguistique. Elle engage l'écoute, la confiance, la compréhension

émotionnelle et le lien social. L'interaction avec un outil technologique dans des situations de vulnérabilité est loin d'être évidente. Remplacer cet espace humain par une interface automatisée, c'est effacer la relation d'empathie et la reconnaissance mutuelle qui rendent possible un dialogue véritable. L'interprète joue un rôle d'interface humaine, mais aussi d'acteur de cohésion sociale. L'IA, même performante, ne fait que simuler la compréhension – elle ne la vit pas.

Pour une approche éthique et inclusive de la technologie

Le projet Univerbal ne s'oppose pas à l'innovation technologique : il en reconnaît le potentiel, mais dans un cadre éthique clair. L'IA peut être un outil d'appui à la formation (glossaires partagés, analyse de corpus, outils de terminologie), mais elle ne doit jamais devenir un substitut à l'interprétation humaine responsable. L'avenir du secteur ne réside pas dans la substitution, mais dans une hybridation éthique, où la technologie soutient la qualité, la préparation et la documentation du travail de l'interprète – sans en dénaturer le sens. En somme, l'interprétation sociale n'est pas une tâche technique : c'est un acte de confiance. Là où l'intelligence artificielle traite des données, l'interprète formé·e d'Univerbal prend soin de personnes.

Le projet Univerbal s'est toujours efforcé de valoriser les compétences des interprètes, de promouvoir leur rôle comme vecteurs d'intégration et de cohésion sociale. Ces professionnels jouent un rôle crucial dans la création d'une société inclusive. En intégrant judicieusement les avancées technologiques pour améliorer la qualité de leurs services, ils peuvent rester au centre du processus, sans pour autant être supplantés.

En fin de compte, la question n'est pas seulement de savoir si la traduction automatique est techniquement possible, mais si nous souhaitons évoluer vers une société où la déshumanisation des services linguistiques devient la norme. Il ne s'agit pas de rejeter la technologie, mais de réfléchir à la meilleure manière de l'utiliser pour enrichir et renforcer le travail des interprètes, plutôt que de chercher à les remplacer.



Conclusion

Univerbal est à la croisée des chemins, soutenu à l'origine par le Monde des Possibles, conçu comme un environnement qui se veut libérateur, qui travaille l'émancipation de ses acteur.trice.s (Service Univerbal) et qui valorise les savoir-faire linguistiques de chacun.e (Formation Univerbal). **Ce collectif composé d'interprètes qui ont des compétences reconnues par 99 opérateurs en 2025**, a la capacité d'exercer un contrôle conscient sur ses orientations, ses activités peuvent conduire ses membres à plus d'autonomie d'une part et à un changement sociétal d'autre part. La capacité du collectif à se questionner, s'outiller, se former, instruire les conflits, s'enrichir entre ses membres et des contacts/réseaux sera déterminante pour l'avenir de la dynamique Univerbal initiée en 2016.

Que de chemin parcouru depuis ; nous avons créé des modules de formation spécialisés pour renforcer la déontologie de l'interprétation en milieu social, promouvoir l'interculturalité, approfondir la terminologie médicale et faciliter l'interprétation en santé mentale. Ces domaines sont essentiels pour garantir une interprétation de qualité et respectueuse des droits et des besoins des personnes migrantes.

La dynamique d'Univerbal s'appuie sur un maillage constant de partenaires, d'interprètes et de professionnel.le.s du terrain. Les liens entretenus avec les acteurs et actrices de l'interprétation en Belgique nourrissent un dialogue continu, garantissant une circulation des savoirs et une adaptation permanente aux réalités du secteur. Ce réseau met aussi en lumière les talents multiples des personnes migrantes formées, souvent détentrices d'un niveau élevé de français langue étrangère (B2), et reconnaît leur potentiel comme vecteur d'inclusion et de cohésion sociale.

Le renforcement des groupes d'intervision et des partenariats illustre la volonté d'Univerbal de soutenir la collaboration, le partage d'expériences et le soin mutuel. Avec l'appui des psychologues de Savoir-Être asbl, le projet veille à accompagner la charge émotionnelle inhérente au métier et à consolider la résilience des interprètes.

En multipliant les échanges entre personnes migrantes, associations, hôpitaux et services sociaux, Univerbal agit contre les discriminations et les inégalités structurelles. Les colloques, ateliers et événements publics organisés constituent autant d'espaces de visibilité et de mobilisation collective, où la société est invitée à reconnaître l'importance de ce travail d'interprétation comme pilier de l'accès aux droits. L'évaluation de l'impact social de ces actions revêt une importance majeure, comme l'illustre l'exercice mené entre 2020 et 2022 en collaboration avec la Fédération CAIPS et avec le soutien de la Région wallonne. Cette étude a permis de mettre en lumière l'impact positif du dispositif sur les interprètes. Cependant, il reste encore à collecter des données et à réaliser

des démonstrations pour que cette activité soit pleinement reconnue et bénéficie d'un financement adéquat. Comme le révèlent de nombreux témoignages, il s'agit d'une activité qui apporte un soutien et une aide aux personnes migrantes ainsi qu'à leur communauté environnante.

Mais la reconnaissance symbolique ne suffit pas. La pérennité du projet passe par un **modèle économique et juridique durable**, capable d'assurer une **rémunération juste** des interprètes et de celles et ceux qui les accompagnent. Ce besoin de financement stable ne relève pas d'une simple exigence budgétaire : il exprime une conviction profonde, celle que le travail des interprètes en milieu social est un travail essentiel, ancré dans la dignité, la justice et l'égalité d'accès aux droits.



L'équipe et les partenaires

Équipe Coordination

Lorena Espino, Benedicte Lessko, Céline Reding, Didier Van der Meeren, Serge Dakpui, Paul Devigne, Arthur Ngawa, Madina Angutayeva.

Équipe des interprètes 2025

Abdul Aziz Rahman, Aissatou Balde, Alexey Bartoshin, Ali Daoud Ali, Amun Mohamed Elmi, Annie Niyonzima, Asama Sherzad, Asma Toumi, Asmaa Ait Kazzou, Bisma Redjel, Bintou Athie, Céline Lennertz, Dillara Ashirova, Ece Tura, Ekaterina Koshmanova, Estella Assumani, Fatima Allou, Fatima Benkhira, Fatima Zahra Sadiki, Fatimetou Dicko, Fausie Niyitegeka, Hafida Eddahbi, Halima Ali Ahmed, Hassiba Ourabah, Hawa Cisse, Hayat Bouraha, Houriya Cherdous, Ihssan Ahannach, Illia Lapanashvili, Jean De Dieu Ndayisabye, Khadija Ait Si Ou Bella, Madina Aripova, Mahdjouba Benchaa, Marewo Daher Moussa, Marie-Josée Bunzinya, Matilda Kurti, Merry Kahouaty, Mohammad Boujdid, Mohammad Bokran, Moussa Kalidou Diaw, Mustapha Guelmiqui, Nato Amiridze, Olena Revunova, Roun Elmi Barkadleh, Samah Heritani, Samia Chaib, Shorena Bekauri, Tetiana Khoziainova, Thacienne Mukankusi, Walid Abdul Razaq.

Et merci à toutes les personnes ayant participé au projet.

Nadia M., Mina, Saloua, Fatima B., Houria I., Meryam F., Samira, Hafida B., Radia, Fatima A., Hazar, Ilyman, Mariem El M., Fatima Z., Nadia El J., Merza, Tamara, Fatima Z., Serifa, Berivan, Galina, Walwala, Mohebullah, Italia, Darmik, Ibrahim A., Aminata, Fatima Zohra, Sanassa, Olena, Youlia, Amun, Fatouma, Fos, Housni, Filsan, Gedi, Fatma K., M-Yâsin, Nastheo, Yasser, Rosette, Sylvie, Malika, Martha, Idiatou, Elona, Aziz, Omar, Ruta, Daniel, Wesam, Younes, Laila, Hasna, Sepideh, Zhanet.

La Fédération Wallonie-Bruxelles, le Fonds Venture Philanthropy, le Fonds Social Européen (2016), l'IR-FAM, le Réseau REVES, la Fondation CERA, la Wallonie.

Photographies

Roberto Valdes Daussa
Marie-Ange Pétré

Bibliographie

BROSSE, L. (2019). *Avoir une politique d'immigration ? Impact sur les droits et l'emploi des migrants*. IRFAM, Liège.

CHAOUIE, A., LEHARTEL, T., & BESSARD, N. (2016). *L'accompagnement juridique des personnes homosexuelles en demande d'asile*. Rhizome, n°60(2), 7. <https://doi.org/10.3917/rhiz.060.0007>

CHARLIER, S., & GRENADE, S. (2009). *Les recherches en "genre et développement" pour des politiques de développement appropriées*. Commission Femmes et Développement, Bruxelles.

CIRIEC (2008). *L'économie sociale d'insertion. Analyse des complémentarités et de l'efficacité des outils d'économie sociale* (Contrat de recherche SSTC - n° SO/H6/049). Section belge du CIRIEC.

DELIZÉE, A. (2015). Émergence et professionnalisation de l'interprétation communautaire en Belgique francophone. Louvain-la-Neuve : UCL.

DELIZÉE, A., BRUWIER, N., DE BROUWER, S., DI MATTIA, M., MEZIANE, A., & RILLOF, P. (2015). *L'interprétariat en milieu social : une expertise en péril*. Cahiers Internationaux de Symbolisme, 140-141-142.

FANON, F. (1961). *Les Damnés de la Terre*. Paris : Éditions Maspéro.

FIBBI, R. (2005). *Mesures de lutte contre les discriminations à l'embauche*. Swiss Forum for Migration and Population Studies (SFM), Lausanne.

GATUGU, J. (2017). *La discrimination des Africains qualifiés sur le marché de l'emploi*. IRFAM, Liège.

GALLO, M., & ONNOCKX, S. (2023). Étude préliminaire sur l'interprétation en milieu social et la médiation interculturelle. Bruxelles : SFMQ. https://sfmq.cfwb.be/fileadmin/sites/sfmq/uploads/Fichiers/EP/EP_Interpretation_en_milieu_social_et_mediation_interculturelle_pour_publication.pdf

HAS (Haute Autorité de Santé – France). (2017). *Recours à l'interprétariat professionnel dans le secteur sanitaire : recommandations de bonnes pratiques*. Paris : HAS.

HUDELSON, P. (2005). *Improving patient-provider communication: insights from interpreters*. Genève : OMS / WHO.

LAURENT (OTT, L.). (2013). *Pouvoir d'agir communautaire*. [En ligne] <http://www.education-populaire.fr/pouvoir-dagir-communautaire/>, consulté le 31/01/2019.

LAVILLE, J.-L. (2011). *Économie solidaire, économie sociale et État social*. Dans KLEIN, J.-L. & LÉVES, B. (Eds.), *Contre l'exclusion*. Repenser l'économie (pp. 161-174). Québec : Presses de l'Université du Québec.

LEMERCIER, É. (2008). *Travail et femmes migrantes : invisibilisation des qualifications, utilité sociale et parcours d'émancipation*. Éditions Antipodes | Nouvelles Questions Féministes, vol. 27, n° 2.

LEMONNIER, F., & LE GRAND, E. (2014). *Éducation populaire et éducation pour la santé par les pairs : des liens intrinsèques*. Cahiers de l'action, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, 2014/3, n° 43.

MANÇO, A. (2018). *Efficacité des dispositifs d'insertion*. Diversités et Citoyennetés, n° 51, mai 2018.

MANÇO, A., & ASSELIN, C. (2025). *Accélérer la mise en emploi des personnes migrantes : Immersion, tutorat, médiation*. Paris : L'Harmattan. Disponible sur <https://www.editions-harmattan.fr/catalogue/livre/accelerer-la-mise-en-emploi-des-personnes-migrantes/78587>

MYRIA (2024). *La migration en chiffres et en droits*. Cahier du rapport annuel. Centre fédéral Migration, Bruxelles.

OMS (2018). *Health of migrants - the way forward. Report of a global consultation*. Genève : World Health Organization.

OUALI, N. (2012). *Femmes migrantes : discriminations croisées et résistances*. ULB.

OUALI, N. (2015). *La médiation interculturelle en milieu hospitalier : enjeux, limites, perspectives*. Paris : Éditions du Croquant.

PICCOLI, V. et al. (2023). *L'interprétariat en santé : pratiques et enjeux d'une communication triadique*. Les Presses de Rhizome.

ROIG, E. (2020). IMAG. *Le magazine de l'interculturel*, n° 351, mars 2020, CBAI, Bruxelles.

RUGIRA, C. (2018). *Intervention lors de la journée d'étude CRVI*, Verviers.

SAFAR, H., & HMAMI, A. (2014). *L'interprétation en milieu social : profil et mission en Belgique francophone*. Monografías de Çédille, 4.

SAUVETRE, M. (2002). *L'interprète en milieu social en Europe, à la croisée du dit et du non-dit...* Écart d'identité, n° 99.

TARDIF, M. (2006). *L'évaluation des compétences : Documenter le parcours de développement*. Montréal, Canada : Chenelière Education.

VERREPT, H. (2019). *What are the roles of intercultural mediators in health care ?* Brussels : Federal Public Service Health, Belgium.

VIE FÉMININE (2019). *Femmes migrantes et accès à l'emploi : freins, résistances et alternatives*.

ZAWISTOWSKA, J., DABBOUZ, F., & MANÇO, A. (2025). *Pièges : peut-on travailler à perte ?* (Études de l'IRFAM, n°3). IRFAM. <https://www.irfam.org/pieges-peut-on-travailler-a-perte/>

Lexique (par ordre alphabétique)

Allophone : Personne dont la langue maternelle n'est pas celle du pays où elle vit

Asbl : association sans but lucratif

Centre S : asbl liégeoise de prévention du SIDA/HIV et des maladies sexuellement transmissibles et lutte contre l'exclusion et les discriminations liées au SIDA/VIH.

Collectiv-a : Collectif qui accompagne d'autres collectifs, par des animations et des facilitations, dans leur pratique de la sociocratie, de l'holocratie grâce à des outils tels que l'intelligence collective.

CRI : Centre Régional d'Intégration

CRIPeL : CRI de Liège

CRVI : CRI de Verviers

Culture & Santé : Association belge de promotion de la santé et d'éducation permanente

La Bobine : association liégeoise qui a pour but de favoriser l'intégration harmonieuse de familles d'origine étrangère

MDP : Le Monde des Possibles

PropageS : Agence conseil en économie sociale

RELISOM : Réseau liégeois de soins pour migrants

SAW-B : Fédération d'économie sociale; Solidarité des alternatives wallonnes et bruxelloises

Savoir-Être : ASBL qui propose des accompagnements psycho-thérapeutiques

Tabane : asbl qui propose un accompagnement et une assistance médico-psychologique, à toute personne ayant une trajectoire migratoire, dans une perspective ethnopsychiatrique ancrée dans la clinique en exil.

AGNU : Assemblée Générale des Nations Unies

All : Agentschap Integratie en Inburgering, Flandre (Agence pour l'Intégration)

AMIF : Asile, Migration et Intégration (du Fonds social européen)

CARDA : Centre d'Accueil de la Croix-Rouge proposant un accompagnement particulier en santé mentale

CECR : Cadre de Référence Européen pour les langues

CESE : Comité Economique et Social Européen

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CHR : Centre Hospitalier Régional

CIEP : Centre d'Information et d'Education Populaire

COFETIS : Coordination Fédérale de la Traduction et d'interprétation Social

CPAS : Centre Public d'Action Sociale

DAPA : Dispositif d'Accueil des Primo-Arrivants

Dazibao : Formation du Monde des Possibles pour les personnes demandeuses d'asile

ENPSIT : Réseau Européen de Traduction et d'Interprétation des Services Publics

ES : Economie Sociale

FOREM : Centre de Formations et Emplois

FSE : Fonds Social Européen

GAMS : Groupe pour l'Abolition des Mutilations Sexuelles

GPC : Gestion par consentement, outil aidant à la prise de décision, issu de la sociocratie

ILA : Initiative locale d'intégration

IRFAM : Institut de Recherche, Formation et Action sur les Migrations

LACITO-CNRS : Langues et Civilisations à Tradition Orale

MRAX : Mouvement contre le Racisme, l'Antisémitisme et la Xénophobie

OCDE : Organisation de Coopération et de développement économique

ONEM : Office National de l'Emploi

Projet IBM-MORE : International Business Mediator

PME : Petites et Moyennes Entreprises

RAP : Recherche Action Participative

REVES : Réseau Européen des Villes et Régions de l'Economie Sociale

SeTIS : Service de Traduction et d'interprétation en milieu Social

TREE : Training for Integration Refugees in the Euregio

ULB : Université Libre de Bruxelles ULG : Université de Liège

UMons : Université de Mons

UNIA : Service public indépendant de lutte contre la discrimination et de promotion de l'égalité des chances

UPTIA : Union Professionnelle de, pour et par les Traducteur et/ou Interprètes Assermentés en Belgique



Guide méthodologique

Univerbal célèbre ses dix années d'existence.

Depuis 2015, ce projet du Monde des Possibles forme des personnes plurilingues à l'interprétation en milieu social et leur permet, une fois la formation réussie, de rejoindre un service reconnu et actif sur le terrain.

Aujourd'hui, Univerbal rassemble 55 interprètes qui interviennent dans 29 langues, au sein de nombreux services sociaux, médicaux et psychologiques. Ensemble, ils et elles réalisent chaque année plusieurs milliers de prestations (plus de 6 000 en 2024) au bénéfice des personnes qui ne maîtrisent pas encore le français.

Ce guide retrace la naissance du projet, présente la formation, les projets collaboratifs qui l'ont enrichie, l'évolution du service et le rôle essentiel des interprètes dans l'accès à l'information et aux droits. Il offre une vue d'ensemble claire d'un métier encore peu connu mais indispensable à une société plus solidaire, attentive aux parcours et aux besoins de chacun·e.

Univerbal, dix ans de formation, d'engagement linguistique et d'ouverture qui facilitent chaque jour l'inclusion

Éditeur responsable :
Le Monde des Possibles ASBL
2-10 Potiérue 4000 Liège
© 2025