



Le **MONDE**
des possibles



Wallonie



FÉDÉRATION
WALLONIE BRUXELLES



Cofinancé par
l'Union européenne

univerbal

SERVICE D'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL

CHIFFRES ET IMPACT

ASBL Le Monde des Possibles - 97 rue des Champs 4020 Liège

info@univerbal.be - 04/232.02.92 - www.univerbal.be

UNIVERBAL 2024: 10 ANS D'EXPERTISE EN QUELQUES CHIFFRES CLÉS



FORMATION PROFESSIONNELLE

- 199** participant·e·s formé·e·s depuis 2016
Un tremplin essentiel pour révéler les talents linguistiques.
- 27** attestations UMons 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



SATISFACTION DES PARTICIPANT·E·S

Les retours des participant·e·s témoignent d'une forte satisfaction vis-à-vis de la formation.

Extraits de témoignages:



« La formation est très complète et enrichissante. Elle m'a donné des outils précieux pour mieux effectuer mon travail. »



« J'ai découvert ma richesse linguistique et son rôle socio-économique et émotionnel. Cette formation a renforcé mon estime de moi. »



« Le programme m'a permis d'acquérir les compétences nécessaires pour être interprète en milieu social. »



PERFORMANCE DU SERVICE D'INTERPRÉTATION

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. Les langues les plus sollicitées sont:



Arabe {ض} Albanais {xh} Somali {ق}

Espagnol {ñ} Kinyarwanda {rw} Russe {Р}

Peulh {B} Tigrigna {ti} Pachtou {پښتو} Dari {د}

55 interprètes actifs soutenus
Une communauté engagée, accompagnée et valorisée au quotidien.



IMPACT INSTITUTIONNEL ET ÉCONOMIQUE

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!

CROIX-ROUGE
de Belgique



fedasil
AGENCE FÉDÉRALE POUR
L'ACCÈS DES ÉTRANGERS D'ASILE

caritas
en Belgique

CHU
de Liège

Ville de
Herstal



cpas
Welkenraedt

SAVOIRÉTRÉASSEL

A.D.A.S.

INTRODUCTION

Le Monde des Possibles est une ASBL située dans le quartier du centre-ville de Liège en Belgique. Depuis 22 ans, le Monde des Possibles œuvre à l'accueil, l'inclusion et la défense des droits fondamentaux des personnes migrantes en proposant des cours de français langue étrangère, des cours de citoyenneté, des formations numériques, des formations à l'interprétation en milieu social, des projets interculturels et de promotion du multilinguisme, des formations d'accès aux droits pour des personnes demandeuses d'asile, des permanences sociojuridiques, des formations et stages d'insertion socio-professionnelle (métiers non médicaux en milieu hospitalier et métiers du numérique). L'éducation permanente imprègne l'ensemble de nos actions et pratiques. L'association dispose de 5 agréments et engage 23 équivalents temps plein sur 2 implantations, elle développe également des projets européens (voir www.possibles.org)





CONTEXTE

Depuis plusieurs années, Le Monde des Possibles reçoit des demandes d'accompagnement linguistique de la part de partenaires et d'associations de Liège et de ses environs, travaillant en première ligne avec des personnes migrantes et/ou ne maîtrisant que très peu, voire pas du tout, le français. Les récents flux migratoires, ainsi que l'arrivée en Belgique de personnes nécessitant une aide immédiate pour accomplir leurs démarches administratives, ont engendré un besoin urgent d'interprètes en milieu social.

Face à cette situation d'exclusion sociale croissante, le projet **Univerbal** a été lancé en 2016, avec le soutien du Fonds Social Européen et de la Wallonie. Ce financement initial a permis de démarrer un premier cycle de formation en interprétation en milieu social. À l'issue de ce cycle, un service d'interprètes a été mis en place. La formation a pu se poursuivre grâce à la mobilisation de nouvelles sources de financement, une fois le soutien du Fonds Social Européen arrivé à terme.



LE PROJET UNIVERBAL

Le projet se structure autour de deux grands axes :

1. L'organisation de sessions de formation à l'interprétation en milieu social inscrites dans une démarche de préprofessionnalisation des futurs interprètes permettant de poser un cadre aux interventions d'interprétation, avec, notamment la signature du code de déontologie.

2. L'organisation d'un service d'interprétation et de traduction en milieu social qui met à disposition les interprètes formé.e.s aux besoins des services publics, organisations et associations travaillant en première ligne avec des personnes migrantes ne maîtrisant pas ou peu la langue française.

Univerbal vise à valoriser le potentiel des compétences linguistiques des personnes migrantes. L'objectif est de reconnaître la profession d'interprète en milieu social comme une véritable activité professionnelle nécessitant

une formation, une évaluation, et un accompagnement continu avant et après chaque séance d'interprétation. À cette fin, Univerbal milite pour une rémunération équitable et une reconnaissance officielle des interprètes, notamment grâce à une coopération étroite avec les principaux acteurs du secteur : Setis Bruxelles, Setis Wallonie, Bruxelles Accueil, l'Université de Mons et le SPF Santé, réunis au sein de la Commission de référentiel métier (Coref). Cette synergie a permis de valoriser l'expertise collective du secteur et de poser les bases pour la reconnaissance officielle de ce métier par la chambre des métiers en Belgique.

Le Monde des Possibles soutient et développe ce projet d'économie sociale dans le but de valoriser les savoir-faire des travailleurs et travailleuses migrant.e.s tout en renforçant leur insertion socioprofessionnelle. Univerbal se veut également un espace d'innovation, proposant des solutions novatrices pour répondre au manque de dispositifs dans le domaine de l'interprétation en milieu social.

À l'issue de leur formation, les participant.e.s ont la possibilité d'intégrer le service d'interprétation Univerbal. Iels bénéficient également de formations continues et participent à des groupes de supervision encadrés par des psychologues. Ces opportunités leur permettent d'acquérir une expertise professionnelle solide dans le domaine de l'interprétation tout en favorisant leur accès au marché de l'emploi, grâce à la reconnaissance des professionnel.le.s avec lesquels iels collaborent.

LA FORMATION

Nous organisons deux sessions de formation par an. Chaque session comprend 195 heures de formation en classe, dont 30 heures de pratique professionnelle supervisée. Pour les années 2023, 2024 et 2025, cette formation bénéficie du soutien du FSE AMIF.

Modules de formation :

- Module 1 : Déontologie, techniques d'interprétation et pratique professionnelle (50 h).
- Module 2 : Introduction à l'approche interculturelle (9 h).
- Module 3 : Informations sociales, juridiques et citoyennes (31 h).
- Module 4 : Vocabulaire médical de base et approche spécifique de la santé mentale (75 h).
- Module 5 : Création et conception de contenus (30 h).

La formation, profondément engagée dans l'accompagnement des futur.e.s interprètes, se veut également un espace d'échanges, de discussions et de co-construction de projets collectifs. Elle établit un cadre clair, notamment par la signature du **code de déontologie des interprètes du Monde des Possibles** (en annexe), rédigé en cohérence avec les codes de déontologie de Bruxelles Accueil et des SetIS.

Professionalisation et pratique :

La formation vise à professionnaliser les interventions des futur·e·s interprètes en milieu social grâce à :

- Des stages en milieu professionnel supervisés.
- Une évaluation conjointe des prestations réalisée avec nos partenaires institutionnels.

Les interprètes en formation élaborent également un glossaire dans chacune des spécialités abordées. Ce glossaire leur permet de trouver dans leur langue des équivalents ou des paraphrases pour les termes et expressions rencontrés en français, constituant ainsi une ressource essentielle pour leur pratique future.

Mises en situation et supervision :

Les interprètes stagiaires participent à :

- Des jeux de rôle encadrés par des professionnels.
- Des stages d'observation et de pratique supervisée, organisés avec les institutions partenaires du service Univerbal.

Ces activités sont structurées autour d'un **référentiel de compétences**, élaboré en 2021-2022 avec le soutien de Labset-ULG, afin d'assurer un apprentissage ciblé et une évaluation rigoureuse.

Collaboration avec l'Université de Mons:

Depuis 2020, 5 interprètes du service ont, chaque année, l'opportunité de se perfectionner en suivant une formation spécialisée à l'Université de Mons. En cas de réussite, ils obtiennent un certificat universitaire, renforçant leur reconnaissance professionnelle. À ce jour, 24 interprètes ont participé avec succès à ce programme.

LE SERVICE D'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL UNIVERBAL

Univerbal est actif dans la région de Liège, où il répond aux besoins ponctuels des institutions et des associations œuvrant en première ligne. Ces services peuvent réserver des interprètes qui se déplacent directement sur les sites pour 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 8h à 20h.

Actuellement, Univerbal compte 55 interprètes, majoritairement des femmes, offrant des services dans un total de 29 langues :

AFAR	DARI	KIRUNDI	PEULH	SWAHILI
ALBANAIS	ESPAGNOL	KURDE	RUSSE	TIGRIGNA
ANGLAIS	FARSI	KURMANJI	SERBE	TURC
ARABE/Magrébin	GÉORGIEN	MALINKE	SERBO-CROATE	UKRAINIEN
ARABE/Moyen-Orient	HASSANIYA	PACHTOU	SOMALIEN	WOLOF
CROATE	KINYARWANDA	PERSE	SOUSSOU	

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 progression significative, notamment le russe, l'espagnol, le dari, le géorgien, le kirundi et le turc.

Il est important de noter que la répartition des services linguistiques dépend non seulement des besoins exprimés par les institutions, mais également de la disponibilité des interprètes formés. L'offre est directement liée aux personnes ayant suivi et validé la formation pour intégrer durablement le service. Ainsi, Univerbal ajuste continuellement son dispositif pour répondre aux demandes en fonction des langues et des dialectes représentés par ses interprètes disponibles.

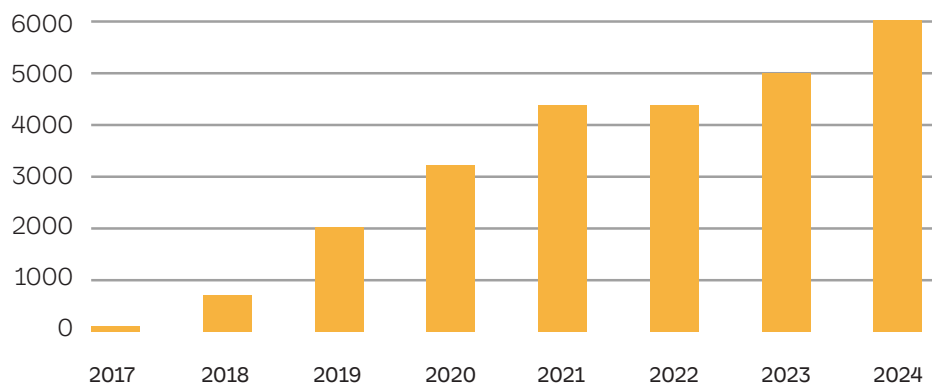
ÉVOLUTION DU SERVICE

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 stratégiques. 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 complètent celles d'autres acteurs clés, tels que le Setis Wallon, avec lequel nous entretenons des échanges réguliers.

En prenant en charge des demandes dans des langues spécifiques ou non couvertes par leurs services, nous contribuons à élargir l'offre linguistique à destination des institutions. Cette dynamique permet aux structures bénéficiaires de profiter d'un accompagnement global et flexible, adapté à la diversité croissante des besoins. Ainsi, 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.

Aujourd'hui, le service réalise en moyenne 116 heures d'interprétation dans différentes langues par semaine.





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. Accueil social

Nous distinguons ainsi les prestations médicales, psychologiques et sociales. L'importance relative 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.

Ventilation des heures par type de prestation

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Santé somatique	56%	25%	19%	25%	26%	33%
Santé mentale	19%	48%	56%	45%	38%	32%
Sociale	25%	27%	25%	30%	36%	34%

LES ENJEUX DE L'INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL D'UNIVERBAL POUR LA SANTÉ MENTALE EN CONTEXTE MIGRATOIRE

La santé mentale des personnes migrantes constitue un défi croissant dans les contextes d'accueil, comme celui de la région liégeoise, où cette population cumule des vulnérabilités liées à des expériences traumatisantes, à l'isolement social et à des conditions d'intégration souvent précaires.

Ces parcours de vie complexes sont exacerbés par des obstacles d'accès aux soins, des délais d'attente interminables pour les consultations spé-

cialisées, et des barrières linguistiques qui augmentent considérablement le risque de malentendus cliniques. Ces obstacles entravent non seulement l'établissement d'un diagnostic précis, mais aussi la construction d'une relation de confiance entre le patient et le soignant, compromettant ainsi l'efficacité des interventions thérapeutiques. En conséquence, le bien-être mental des personnes migrantes tend à se détériorer de manière alarmante.

Afin de mieux comprendre cette problématique et d'ajuster la formation des interprètes en milieu social d'Univerbal, une enquête a été menée début 2024 auprès de quatre professionnels de la santé collaborant avec notre service. Cette démarche vise à dresser un

état des lieux de la santé des personnes migrantes dans la région liégeoise et à affiner nos pratiques pour répondre de manière toujours plus adaptée aux besoins spécifiques de cette population.

Les professionnels interrogés:

- **Myriam Scholtès**, médecin généraliste et psychothérapeute, travaillant au centre Carda de la Croix-Rouge.
- **Pierre Collard**, médecin généraliste 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 au centre de santé mentale Savoir-Etre, spécialisé dans l'accompagnement des personnes migrantes.

Leurs constats

Ces professionnels soulignent la prévalence de pathologies lourdes et chroniques parmi les personnes migrantes, souvent non prises en charge en raison des obstacles à l'accès aux soins. Les conditions de vie précaires, les traumatismes subis et l'exclusion sociale génèrent des troubles mentaux graves, aggravés par des délais d'attente prolongés pour les consultations spécialisées.

Face à ces réalités, la formation des interprètes d'Univerbal a été pensée pour répondre aux besoins spécifiques de ce public. Elle prépare les interprètes à agir comme des médiateurs en santé,

en particulier en santé mentale, en collaboration étroite avec des psychologues et thérapeutes.

Le rôle central de l'interprète

Il facilite la communication en interprétant non seulement les mots, mais aussi les nuances culturelles et émotionnelles, essentielles dans un contexte de santé mentale. Les compétences nécessaires dépassent celles de traducteur pour inclure la médiation culturelle, le soutien émotionnel, et la gestion de situations complexes. Cependant, l'interprète se heurte à des obstacles : difficulté de coopération avec certains professionnels, exposition à des récits traumatiques, et manque de soutien post-consultation, ce qui peut entraîner une charge émotionnelle élevée et un besoin de décharge lors de supervisions.

Les défis rencontrés

Malgré son importance, l'interprète fait face à des difficultés :

- Une coopération parfois complexe avec certains professionnels de santé.
- L'exposition répétée à des récits traumatiques, source d'un stress émotionnel élevé.
- Un manque de soutien post-consultation, qui accentue le besoin de décompression et de supervision régulière.

C'est dans ce contexte que la formation et le service sont continuellement ajustés pour répondre à cette réalité. Afin de soutenir les interprètes dans

leur mission exigeante, notre service organise régulièrement des séances de supervision animées par une psychologue. Ces séances offrent aux interprètes un espace dédié pour partager des expériences difficiles, déposer des récits éprouvants et discuter des enjeux liés à leur travail dans le secteur de la santé mentale. Ainsi que d'assurer un service de qualité à la hauteur des besoins.

Impact du projet

Entre 2021 et 2022, nous avons mené une démarche de mesure d'impact social 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, accompagné par un partenaire externe (CAIPS), a révélé quel le projet Univerbal joue un rôle déterminant dans l'émancipation des interprètes, en leur offrant des perspectives et en contribuant à la reconstruction d'une identité positive.

Le projet a permis de renforcer l'autonomie des interprètes tout en développant des compétences essentielles pour leur intégration dans la société d'accueil. Cette dynamique a facilité leur adaptation à l'environnement belge et a encouragé l'échange interculturel, la transmission des savoirs, ainsi qu'une implication citoyenne active. Par ces biais, Univerbal a contribué à transformer le regard des interprètes sur leur rôle au sein de la société belge. En participant à ce projet, les interprètes ont trouvé un domaine dans lequel ils se sentent utiles. Ils ont pu :

- Tisser des liens sociaux.
- Acquérir une meilleure compréhension des institutions et de la société belge.
- Développer leur citoyenneté active et leurs compétences en interaction interculturelle.

Obstacles et perspectives

Pour que les membres de l'équipe Univerbal bénéficient pleinement de cette émancipation, il est crucial de surmonter les obstacles limitant leur reconnaissance institutionnelle et la valorisation de leur travail. Ces défis incluent :

- **L'invisibilité de leur contribution**, qui reste souvent sous-estimée.
- **Les restrictions réglementaires**, freinant leur pleine reconnaissance.
- **Les enjeux identitaires**, qui compliquent leur ancrage dans le paysage socioprofessionnel.

Lever ces freins serait bénéfique non seulement pour les interprètes eux-mêmes, mais aussi pour la société dans son ensemble, en contribuant à une communauté plus inclusive et solidaire. En investissant dans la reconnaissance et la valorisation de l'activité des interprètes, la société belge a tout à gagner. Comme le soulignent les interprètes eux-mêmes :

«Univerbal, c'est notre propre intégration qui facilite l'intégration des autres.»

PERSPECTIVES

Univerbal, à la fois service d'interprétation en milieu social et initiative d'économie sociale, illustre l'impact positif que peut avoir l'économie sociale et solidaire (ESS) sur l'inclusion socioprofessionnelle des personnes migrantes. Ce projet matérialise un modèle d'innovation sociale qui répond aux besoins de la communauté tout en valorisant les compétences des personnes migrantes.

RECONNAISSANCE DU MÉTIER D'INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL

L'interprétation en milieu social est indispensable à l'accès aux soins et aux services pour les personnes migrantes en situation de précarité linguistique. Dans les hôpitaux, structures de santé mentale et services sociaux, elle réduit les erreurs de diagnostic, améliore l'adhésion aux traitements et garantit une prise en charge adaptée. Face à ces enjeux, les acteurs du secteur renforcent leurs synergies pour structurer ce métier et en garantir la qualité.

Univerbal, aux côtés du SeTIS Bruxelles, SeTIS Wallon, Bruxelles Accueil, le SPF Santé, et l'université de Mons collabore avec la Chambre des Métiers et le SFMQ pour valoriser les compétences des interprètes et structurer leur parcours professionnel. Cette initiative a permis d'identifier un socle commun de compétences et de créer une grappe métier, marquant une avancée décisive vers la reconnaissance du secteur. Ce partenariat est en cours pour élaborer un référentiel métier.

Ce travail marque une avancée significative : il ne s'agit plus simplement d'alerter sur un manque de reconnaissance, mais bien d'accompagner un mouvement en cours qui positionne l'interprétation en milieu social comme un levier central de l'accès aux soins.

FOCUS SUR L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE DES INTERPRÈTES

Univerbal se positionne comme un tremplin pour l'insertion socioprofessionnelle des interprètes issus de l'immigration. Ces participant·e·s, souvent titulaires de diplômes étrangers et dotés d'expériences professionnelles variées, se heurtent à des obstacles majeurs, notamment la non-reconnaissance de leurs qualifications en Belgique. Cette situation les confine souvent à des emplois sous-qualifiés, aggravant leur précarité socio-économique.

Le projet s'efforce de valoriser leurs compétences par des formations continues qui renforcent à la fois leurs capacités linguistiques et interculturelles tout en les professionnalisant. En participant à des missions dans des contextes variés (services publics, associations, hôpitaux), les interprètes développent leur réseau professionnel et accèdent à de nouvelles opportunités d'emploi. Parmi eux, 24 personnes ayant obtenu notre attestation ont pu intégrer des secteurs qualifiés, transformant ainsi leur parcours migratoire en une expérience professionnelle enrichissante et significative.



En outre, l'organisation flexible des horaires et des conditions de travail d'Univerbal permet notamment aux femmes, souvent avec la double charge de la gestion de leur foyer, de concilier activité rémunérée et obligations familiales.

Soutenir l'économie sociale pour renforcer l'accès aux soins de santé et services sociaux

L'économie sociale est un levier pour professionnaliser le métier tout en garantissant un service essentiel aux personnes et aux professionnels de la santé et l'accueil. Univerbal en est un exemple concret : en s'appuyant sur un modèle hybride, combinant engagement collectif, formations continues et prestations de services, il permet aux interprètes de développer des compétences qualifiantes tout en garantissant un accès équitable aux soins pour les personnes migrantes.

Pour accompagner cette transformation, plusieurs actions sont essentielles:

- Renforcer le financement des services de santé intégrant des dispositifs d'interprétation, en reconnaissant l'interprétation sociale comme un levier essentiel pour la qualité des soins.
- Stabiliser et structurer le métier, en l'intégrant aux politiques publiques de santé et d'économie sociale.
- Encourager la création d'emplois de qualité dans l'interprétation sociale, en appuyant des initiatives d'économie sociale qui permettent

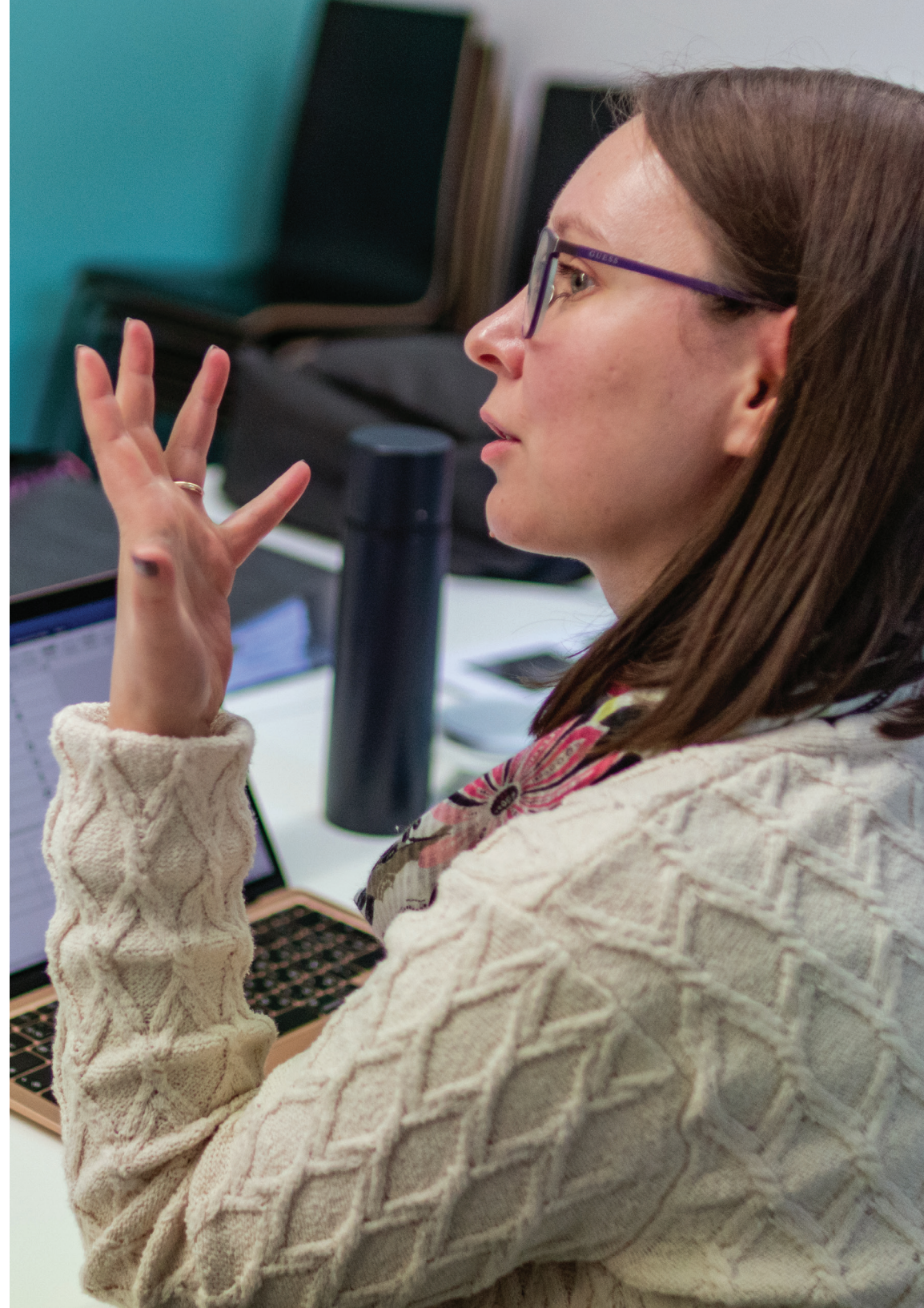
aux interprètes d'exercer dans des conditions dignes et pérennes.

Assurer un financement structurel pour soutenir l'interprétation en milieu social, une activité d'intérêt général essentielle à l'accès aux soins et aux droits. Cet appui renforcerait un cercle vertueux, où l'activité génère une valeur sociale forte, garantit des emplois dignes et assure un service accessible et pérenne.

En s'appuyant sur l'économie sociale, l'innovation collective et la coopération intersectorielle, nous avons aujourd'hui une opportunité d'ancrer durablement ce métier au cœur des politiques de santé publique et d'inclusion sociale en Wallonie.

RECONNAISSANCE ET PERSPECTIVES EUROPÉENNES

Notre projet a su gagner une reconnaissance européenne significative, témoignant de son impact et de son potentiel. Invité à la foire du New European Bauhaus à Bruxelles 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. En 2017, il a été honoré par le prix d'excellence du réseau REVES, affirmant sa pertinence et ses perspectives. 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.





INTERPRÉTATION EN MILIEU SOCIAL

ASBL Le Monde des Possibles - 97 rue des Champs 4020 Liège

Contact: info@univerbal.be - +32 04/232.02.92 - www.univerbal.be