
ÉVOLUTION DU SERVICE DE TRADUCTION ET INTERPRÉTARIAT EN MILIEU SOCIAL BRUXELLOIS (SETIS BRUXELLES): DE LA RECONNAISSANCE À LA VALORISATION DES COMPÉTENCES CHEZ L'INTERPRÈTE. / EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL DE BRUSELAS (SETIS BRUXELLES): DEL RECONOCIMIENTO A LA VALORIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS EN EL INTÉRPRETE.

Nicolas Bruwier

SeTIS Bruxelles, Belgique
nicolas.bruwier@setisbxl.be

Anne Delizée

Université de Mons, Belgique
anne.delizee@umons.ac.be

Christine Michaux

Université de Mons, Belgique
christine.michaux@umons.ac.be

Simon de Brouwer

SeTIS Bruxelles, Belgique
simon.debrouwer@setisbxl.be

Résumé : La traduction et l'interprétation professionnelles de services publics (TISP) sont présentes en Belgique depuis les années 1970, mais ont vraiment pris leur envol en 1992. Une augmentation constante de la demande, ainsi qu'une exigence d'amélioration de la qualité, ont suivi. Par conséquent, en Belgique, la professionnalisation des traducteurs et interprètes en milieu social est devenue une question centrale dès le début des années 2000. Parallèlement, des besoins spécifiques sont apparus et le Service de Traduction et Interprétariat en milieu social bruxellois (SeTIS Bruxelles) a mis en place une offre adaptée à ces évolutions. Dans cet article, nous proposons une réflexion sur cette adaptation aux changements législatifs et sur la pratique actuelle de la "collaboration thérapeute-interprète" en santé mentale. Pour le SeTIS Bruxelles, le futur de la TISP requiert une adaptation aux besoins exprimés par le terrain, ainsi qu'une plus grande valorisation du bagage personnel et culturel de l'interprète.

Mots-clés : Évolution de la TISP en Belgique ; Adaptation aux nouvelles réalités ; Nouveaux champs de compétences ; Approche interculturelle ; SeTIS Bruxelles.

Resumen: La traducción e interpretación profesionales para los servicios públicos han estado presente en Bélgica desde tan pronto como los años 1970 pero han tenido que esperar hasta el 1992 para despegar. Al tiempo que las solicitudes y la exigencia de mejoramiento cualitativo incrementaban constantemente, la profesionalización de los traductores e intérpretes para los servicios públicos en Bélgica se ha convertido en una cuestión clave desde el inicio de los años 2000. Paralelamente, las necesidades específicas no tardaron en llegar y el Servicio de Traducción e Interpretación en el ámbito Social de Bruselas (SeTIS Bruxelles) ha desarrollado una oferta adaptada a esas evoluciones. En este artículo, nos interesaremos a los cambios legislativos y a las prácticas actuales de "colaboración terapeuta-intérprete" en el sector de la salud mental. Para el SeTIS

Bruxelles, el futuro de la TISP requiere la adaptación a las necesidades del terreno valorizando el bagaje cultural y personal del intérprete.

Palabras clave: Evolución de la TISP en Bélgica; Adaptación a las nuevas realidades; Nuevos terrenos de competencia; Enfoque intercultural; SeTIS Bruxelles.

Abstract: Professional Public Service Translation and Interpreting has been present in Belgium as early as in the 1970s but has really taken off from 1992. A constantly increasing number of requests, along with a demand for improved quality, followed. As a result, professionalization of Public Service Translators and Interpreters in Belgium has become a key issue from the early 2000s onwards. Apart from that, specific needs rapidly emerged and Brussels Public Service Translation and Interpreting (SeTIS Bruxelles) designed an offer adapted to the evolving practices. In our paper, we will reflect on this adaptation to legislation changes and to the current practice of ‘therapist-interpreter collaboration’ in the mental health sector. For SeTIS Bruxelles, the future of PSIT requires adaptation to the realities and needs expressed from the field with a greater validation of the interpreters’ cultural and personal backgrounds.

Keywords: Evolution of PSIT in Belgium; Adaptation to new realities; New fields of competence; Intercultural approach; SeTIS Bruxelles.

1. Contexte sociodémographique bruxellois et historique de la profession en Belgique

1.1 Contexte sociodémographique bruxellois

Bruxelles a la particularité d’être une ville-monde de taille moyenne¹. Elle concentre aujourd’hui quelque 187 nationalités pour une population de 1 198 726 personnes, dont 417 107 résidents de nationalité étrangère² et 62 % de résidents bruxellois nés étrangers (Hermia *et al.*, 2017), ce qui en faisait en 2015, selon le *World Migration Report 2015* de l’Organisation Internationale des Migrations, la deuxième ville du monde comptant le plus d’étrangers, après Dubaï (OIM, 2015)³.

En 2017, les personnes d’origine étrangère venues habiter dans la région étaient 42 352, un chiffre comparable à la moyenne pour la période 2011-2016 (Hermia *et al.*, 2017). Bruxelles voit donc arriver chaque année un contingent de personnes étrangères qui correspond environ à 3,5 % de sa population globale, dont la plupart ne parle ni le français ni le néerlandais, les deux langues officielles de la région.

Le contexte socio-économique est également particulier dans la Région Bruxelles-Capitale puisque celle-ci est la plus pauvre de Belgique, avec un revenu annuel moyen par habitant se situant à 22 % en dessous de la moyenne nationale et un taux de chômage de 13 %, contre 9 % en Wallonie et 3,5 % en Flandre (*idem*).

Ces quelques chiffres ont pour but de montrer à quel point la Région Bruxelles-Capitale est un territoire urbain pour le moins atypique, et que les actions à y mener pour surmonter les barrières linguistiques et culturelles sont susceptibles de l’être également. Nous reviendrons sur ces actions après avoir esquissé la professionnalisation de la traduction et l’interprétation de services publics en Belgique, et plus particulièrement à Bruxelles.

¹ Dans cet article, nous utiliserons indifféremment la notion de ville et de région pour parler de Bruxelles comme noyau urbain de la Région Bruxelles-Capitale qui regroupe 19 communes, dont la Ville de Bruxelles. Il sera spécifié en toutes lettres lorsque Bruxelles désigne l’entité communale et non régionale.

² Soit près de 35 % de la population totale, dont 23 % de ressortissants UE et 12 % de pays tiers.

³ Dubaï compte 83 % de résidents nés étrangers. À titre de comparaison pour l’Europe, les autres grandes villes se situent bien en-deçà de Bruxelles : Londres en 8^e position (32 % nés étrangers), Francfort en 12^e position (27 % nés étrangers), Paris en 13^e position (25 % nés étrangers) - Source : OIM (2015).

1.2 Émergence et professionnalisation de la traduction et l'interprétation de services publics en Belgique

En Belgique, la première initiative d'interprétariat médical professionnel fut lancée dans les années 1970 par le CPAS d'Anvers⁴ (Es-Safi, 2001 : 27 ; Verrept *et al.*, 2000 : 24), et un service spécialisé, le *Tolkencentrum*, officiellement créé en 1980 (Gemeentebled, 1980, partie 2 : 1427-1446) est devenu opérationnel en 1982. À Bruxelles, c'est en 1984 que le service *Formation d'Interprètes Immigrées*⁵ en Milieu Médico-Social voit le jour, actif jusqu'en 1987 (Cherbonnier, 2002 : 8). La Belgique figure ainsi parmi les premiers pays européens à avoir mis sur pied des services spécialisés (Delizée, 2015 : 6-7).

Ce n'est toutefois qu'au début des années 1990 que débute réellement la professionnalisation de la traduction et de l'interprétation de services publics (TISP) dans notre pays, qui connaît une forte augmentation de l'immigration à partir de 1994 – 1995. Le degré de professionnalisation de la TISP peut être estimé en fonction des cinq critères suivants (*e.g.* COFETIS, 2008 ; De Brouwer, 2013 ; Pöchhacker, 2008 ; Rilof, 2013 ; Wadensjö *et al.*, 2007) : la structuration du domaine d'activités, l'harmonisation des pratiques, la définition précise du mandat professionnel, la formation suivie par les interprètes et les conditions d'embauche. Examinons brièvement ces aspects pour la Belgique⁶.

1.2.1 Structuration du domaine, harmonisation des pratiques et définition du mandat

En 1991, le Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés (FIPI) fut créé et permit de financer diverses initiatives pour professionnaliser des intervenants bilingues et biculturels. Le service *Interprétariat social et médical* (ISM) est notamment lancé en 1992 dans notre capitale : il répond à la demande croissante à Bruxelles et en Wallonie jusqu'en 1999 et s'ouvre rapidement à des secteurs autres que celui des soins de santé (principalement petite enfance, alphabétisation, accueil et insertion des demandeurs d'asile et des personnes déplacées). En avril 2000, l'asbl *Coordination et Initiatives pour les Réfugiés et Étrangers* (CIRÉ) reprend la gestion d'ISM et le rebaptise *CIRÉ Interprétariat*. En Wallonie, ce sont cinq services d'accompagnateurs interculturels qui se développent. En Flandre, diverses associations d'interprétariat et de traduction en milieu social voient également le jour. Face à cette forte hétérogénéité, le *CIRÉ Interprétariat* prend en mars 2004 l'initiative de créer la plateforme de réflexion *Coordination Fédérale de la Traduction et de l'Interprétariat Social – Federaal Overleg voor het Sociaal Vertalen en Tolken* (COFETIS - FOSOVET), qui regroupe vingt associations flamandes, wallonnes et bruxelloises actives dans le domaine de l'interprétariat en milieu social, appellation en vigueur en Belgique pour désigner l'interprétation de services

⁴ La Loi organique du 8 juillet 1976 consacre la création des Centres Publics d'Aide Sociale avec, comme article 1er, "Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il est créé des (centres publics d'action sociale) qui, dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide." C'est un service public dont la législation dépend de l'État fédéral, mais dont le cadre d'action est sous tutelle communale.

⁵ L'ASBL n'a recruté que des femmes, jugées mieux à même de comprendre le public cible, à savoir essentiellement des femmes accompagnées de leurs enfants. L'ASBL visait l'insertion socioprofessionnelle de ces femmes d'origine immigrée, qui ont bénéficié d'une formation initiale à mi-temps pendant un mois, puis d'une formation continue sous forme de modules portant sur des thèmes médicaux, sociaux et culturels (Cherbonnier 2002 : 9).

⁶ Pour une perspective détaillée de la professionnalisation de l'ISP en Belgique, voir Delizée (2015) pour la partie francophone et AII - Agentschap Integratie en Inburgering (2015) pour la Flandre.

publics. Les objectifs majeurs en étaient de structurer le secteur en profondeur, de l'unifier au niveau national, d'œuvrer à sa professionnalisation et d'obtenir reconnaissance législative et financement structurel.

Tout au long des années 90 et jusqu'à 2007 environ, la terminologie se fait hésitante : comment nommer le tiers traduisant qui n'est pas un médiateur interculturel en milieu hospitalier ? Médiateur-interprète ? Médiateur interculturel social ? Accompagnateur interculturel ? Interprète social ? Et pour quel mandat exactement ? Le terme "médiateur" est rapidement écarté par *ISM* car il porte à confusion : les "médiateurs-interprètes" sont trop souvent appelés pour de la médiation de conflits qui ont pour origine une incompréhension autre que linguistique et culturelle (Cherbonnier, 2002 : 9). Ne subsiste que la dénomination "interprète", qui devient au début des années 2000 "interprète" à Bruxelles, tandis qu'apparaît l'"accompagnateur interculturel" en Wallonie. Ce que la majorité des membres de la COFETIS désirent, c'est un professionnel traduisant les énoncés des intervenants primaires "de manière technique et communicative" (COFETIS, s.l.n.d.), c'est-à-dire assurer le transfert linguistique en tenant compte des facteurs non verbaux et situationnels tout en restant neutre et impartial. "Interprète" semble le mieux correspondre à cette mission. Mais comment différencier ce métier de celui d'interprète de conférence ? En utilisant l'appellation d'"interprète social" ? Elle pêche par manque de précision : l'interprète n'est évidemment pas lui-même "social". Par contre, il travaille pour le secteur public non marchand, ce que reflète l'appellation "en milieu" déjà employée en France (Sauvêtre, 2000) ; cette appellation recouvre en outre le fait que cette forme d'interprétation est nécessaire pour que " [...] deux parties qui sont dans un rapport inégal avec la société dans laquelle elles" puissent communiquer (Actes du Colloque de Strasbourg, 1996 : 72). C'est donc l'"interprète en milieu" qui fera l'unanimité et qui s'implantera progressivement à partir de 2007 en Belgique francophone.

L'énorme chantier entrepris par la plateforme de réflexion fédérale COFETIS prend fin au bout de cinq ans, en 2009, fort de nombreux succès, dont la définition du profil-métier de l'interprète en milieu social (COFETIS, 2007). Celui-ci déterminera les codes de déontologie adoptés par la Belgique francophone (SeTIS, 2011) et par la Flandre (AII, 2014) : le secteur est à présent doté d'un cadre clair et acquiert donc plus de poids et de visibilité. Cette évolution a entraîné à son tour une plus grande reconnaissance de la part des services utilisateurs et des instances décisionnelles fédérales et régionales. Cependant, la tentative de fédéralisation du secteur au niveau national est, elle, un échec, en premier lieu en raison de la division des compétences en matière de législation et de financement entre les niveaux fédéral et régional (Rillof, 2013). Les services d'interprétation continuent alors à se développer dans leur région respective. En Wallonie, les cinq services d'accompagnateurs interculturels fusionnent progressivement à partir de 2004 et le Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social (SeTIS) wallon devient opérationnel le 1er octobre 2008. À Bruxelles, le service d'interprétation du CIRÉ s'autonomise et devient le SeTIS Bruxelles en janvier 2010. En Flandre, les autorités demandent la création d'une Cellule centrale de formation et de test pour l'interprétariat et la traduction en milieu social en 2004 (COC)⁷ ; l'Agence flamande pour l'Intégration et l'Intégration civique⁸ est créée en 2015 et regroupe le COC et les différents services de traduction et d'interprétariat en milieu social. Ainsi, en Belgique, à l'aube des années 2010, le domaine d'activités est structuré, le mandat professionnel est défini et les pratiques sont harmonisées.

⁷ Centrale OndersteuningsCel Sociaal Tolken en Vertalen (COC).

⁸ Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering.

1.2.2 Formation

La formation des traducteurs et interprètes est également un élément fondamental de leur professionnalisation (*e.g.* SIGTIPS, 2011 ; Wadensjö *et al.*, 2007). À cet égard, en Wallonie et à Bruxelles, les SeTIS ont progressivement mis sur pied une formation de base, qui est passée de 21h au début des années 2000 à 66 heures en 2017 ; depuis 2015, elle est dispensée non plus en interne, mais dans un établissement d'enseignement supérieur. En Flandre, l'Agence flamande pour l'Intégration et l'Intégration civique chapeaute la formation, qui comprend 130h pour les interprètes et 70h pour les traducteurs (AII, 2014) et s'appuie sur l'expertise d'établissements d'enseignement supérieur. Pour les trois régions, la formation de base vise principalement à (1) cerner le rôle de l'interprète et faire assimiler le code de déontologie ; (2) inculquer les principes de la communication interculturelle, ainsi que les connaissances disciplinaires et terminologiques de base des secteurs de prestation les plus importants et à (3) faire assimiler les techniques de l'interprétation et de la traduction. Notons qu'en Flandre, des efforts tout particuliers ont été déployés pour former et tester les traducteurs (Idzikowska, 2015). Dans les trois régions, à l'issue de la formation, un test est organisé et, le cas échéant, un certificat est délivré (*e.g. idem* ; Vermeiren *et al.*, 2009) ; en Flandre, un Registre flamand des traducteurs/interprètes en milieu social certifiés a été créé conformément au Décret d'Intégration de 2013 (Vlaamse regering, 2013). Les trois régions inscrivent également les traducteurs/interprètes dans un processus de formation continue, qui comprend entre autres des modules de connaissances disciplinaires approfondies, de prise de parole, de communication non verbale, interculturelle et non violente, d'approfondissement des techniques d'interprétation et de traduction.

En Belgique francophone, des interventions destinées à améliorer la collaboration entre professionnels et interprètes sont également régulièrement organisées, ainsi que des supervisions : les interprètes participent à un groupe de parole permettant l'échange d'opinion et de bonnes pratiques, ce qui soutient le processus de remise en question constante et de progression professionnelle. Ce groupe de parole est animé par un psychologue afin de soutenir également les interprètes dans la gestion du stress, de la charge émotionnelle et des résonances affectives inhérentes à cette profession. Il s'agit là d'une bonne pratique qui mérite d'être soulignée. En effet, dans leurs études sur l'impact psychologique de l'interprète de services publics, Baistow (1999), Loutan *et al.* (1999), Valero-Garcés (2005) et, pour le secteur de la santé mentale particulièrement, Doherty *et al.* (2010), mettent en évidence, d'une part, la lourde charge émotionnelle endossée par les interprètes, due principalement aux thématiques à traduire et à la détresse de certains bénéficiaires, et d'autre part, les risques de stress secondaire pour les interprètes. Les recommandations formulées par ces auteurs visent notamment à mettre sur pied un système de soutien psychologique, ce qui existe déjà depuis le début des années 2000 en Belgique francophone.

1.2.3 Conditions d'embauche

Les SeTIS ont la volonté de privilégier les contrats à durée indéterminée (De Brouwer, 2013). Le barème salarial est en moyenne celui d'un détenteur d'un diplôme du premier cycle de l'enseignement supérieur (COFETIS, 2008 : 10). En outre, les SeTIS à Bruxelles et en Wallonie sont reconnus d'économie sociale par l'État et reçoivent à ce titre l'accès à des postes à durée déterminée pour la remise à l'emploi de personnes bénéficiant de l'aide sociale selon l'article 60§7 de la Loi Organique des CPAS. En Belgique francophone, les traducteurs/interprètes en milieu social travaillent donc pour la plupart en tant que salariés, alors qu'en Flandre et dans les autres pays, ils ont pour la plupart un statut d'indépendant payé à la mission et à l'heure (Weiss et Stuker, 1998 : 94-96 et 120-135 ; Rilof, 2013). Or, il est

reconnu que bénéficier d'un statut de salarié a une influence directe et bénéfique sur le degré d'implication et de motivation, et diminue le stress lié à l'instabilité professionnelle (Baistow, 1999). De plus, l'appartenance à une institution facilite l'inscription dans un processus de formation continue et permet l'échange régulier de bonnes pratiques. Ces deux aspects contribuent eux aussi au professionnalisme.

Nous constatons donc qu'au regard des cinq critères mentionnés précédemment, le secteur belge de la TISP a déployé des efforts notables pour passer du paraprofessionnalisme au professionnalisme (cf. Idzikowska, 2015). Le SeTIS Bruxelles a, lui aussi, la ferme volonté de continuer sur cette lancée, en tenant notamment compte de l'évolution de la réalité du terrain⁹. Acteur principal de l'interprétariat en milieu social à Bruxelles, le SeTIS Bruxelles est en effet régulièrement confronté à des besoins spécifiques exprimés par les différents secteurs qui font le plus souvent appel aux interprètes. Pour cet article, nous avons épinglé trois besoins qui ont engendré une adaptation de notre service : la possibilité pour l'interprète de former un tandem collaboratif psychothérapeute-interprète (section 2), la création de services de permanence d'interprètes dans les services sociaux et la participation active de l'interprète au processus d'intégration et d'insertion socio-professionnelle (section 3) et le développement de nouvelles compétences de formateurs en citoyenneté pour certains interprètes (section 4). Ces nouvelles pratiques s'appuient sur la reconnaissance et la validation des compétences non seulement linguistiques, mais également interculturelles de l'interprète.

2. Tandem collaboratif thérapeute-interprète en santé mentale

2.1 Modification des pratiques conventionnelles en santé mentale à la demande des thérapeutes

Dans les premières années du fonctionnement des services d'interprétation en Belgique francophone, chaque demande de prestation émanant d'un service de santé mentale était traitée indépendamment des demandes précédentes : l'un des interprètes disponibles pour la langue demandée était dépêché sur place, qu'il soit ou non déjà intervenu pour le thérapeute et le patient concernés. Toutefois, au début des années 2000, constatant des affinités collaboratives entre certains thérapeutes et certains interprètes, les services de santé mentale de Belgique francophone sollicitent les SeTIS pour pouvoir toujours faire appel, pour une langue donnée, au même interprète pour un même thérapeute. De cette manière, un tandem collaboratif thérapeute-interprète peut s'instaurer, selon le modèle décrit dans d'autres contextes socio-culturels par, entre autres, Bot (2005), Patel (2003), et Westermeyer (1990). De plus, dans la mesure du possible, c'est toujours le même interprète qui intervient pour un patient déterminé. Dans le jargon interinstitutionnel, on parle alors de "suivi en santé mentale", indiquant ainsi le caractère récurrent de la présence d'un même interprète.

Ce fonctionnement en tandem et en trio permet et exige à la fois l'implication cognitive, émotionnelle et interpersonnelle de l'interprète (e.g. Goguikian Ratcliff, 2010 ; Kouakou, 2001 ; Miller *et al.*, 2005 ; Raval *et al.*, 2005). Cela signifie que le thérapeute peut informer l'interprète des buts poursuivis et des méthodes utilisées afin qu'il comprenne la nature et le

⁹ Pour ce service, la demande n'a fait qu'augmenter au fil des années : de 5 800 prestations en 2004, le SeTIS Bruxelles est passé à 21 580 en 2017. Paradoxalement, le financement public est, lui, en berne : en 2012, le SeTIS Bruxelles doit affronter la disparition des subsides octroyés par FEDASIL, l'Agence Fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile, et en 2015, celle du fonds FIPI, qui avait permis la constitution du premier service en 1992. Ces deux crises financières contraignent le Conseil d'Administration et la Direction du SeTIS à rendre le service plus autonome financièrement par différentes approches, comme la diversification des prestations et l'augmentation du tarif pour les secteurs moins subsidiés.

déroulement du processus thérapeutique, lui expliquer les motivations de certaines interventions, ses attentes quant à sa manière de travailler avec un interprète, et également lui donner certains outils de sa culture professionnelle. En retour, l'interprète peut exprimer ses besoins et ses difficultés. Il lui est demandé d'être capable d'être touché sans être débordé par les émotions, et d'avoir une relation mesurée avec le patient, par exemple par le biais d'une petite conversation anodine dans la salle d'attente (*small talk*) – (e.g. Bot, 2005 : 75). Précisons que les SeTIS de Belgique francophone travaillent exclusivement avec des interprètes d'origine étrangère ayant vécu eux-mêmes un parcours migratoire ou, dans le cas des interprètes issus de la deuxième génération, connaissant les aspects culturels de la communauté dont ils sont issus.

Dans ce cadre collaboratif thérapeute-interprète et en s'appuyant sur les appartenances partagées patient-interprète, le thérapeute peut faire appel non seulement aux compétences et connaissances linguistiques, mais également culturelles, intégratoires et relationnelles de l'interprète. Cet élargissement du rôle de l'interprète, observé en Belgique francophone (Delizée, 2018), émerge également dans d'autres macro-contextes socio-culturels, comme en témoigne la littérature scientifique. L'agentivité culturelle de l'interprète, exercée à divers degrés, semble être une attente relativement fréquente en santé mentale : il peut lui être demandé d'indiquer la différence culturelle (e.g. Darling, 2004 ; Codrington *et al.*, 2011), de l'expliquer lui-même (e.g. Leanza *et al.*, 2014 ; Miller *et al.*, 2005 ; McIvor, 1994 ; Patel, 2003), voire de s'engager dans un processus de médiation culturelle entre les deux parties (e.g. Goguikian Ratcliff *et al.*, 2004 ; Miklavcic *et al.*, 2014 ; Métraux *et al.*, 1995 ; Moro *et al.*, 1994). Ses connaissances peuvent également être mises au service de l'orientation du patient dans la nouvelle société : en effet, son vécu migratoire le cas échéant, ainsi que son expérience professionnelle dans différents secteurs concernés par l'accueil et l'insertion socio-professionnelle des allophones le place littéralement à un carrefour d'informations. En transmettant celles-ci à la demande du thérapeute, il facilite le tissage du lien socio-professionnel tant pour les patients que pour les thérapeutes (Denis-Kalla *et al.*, 2003 ; Elghezouani, 2010 ; Métraux *et al.*, 1999). Enfin, du point de vue relationnel, par sa capacité à l'empathie, définie par Merlini *et al.* (2015 : 154, trad. de A.D.) pour l'interprète de services publics comme " [la] capacité cognitive de l'interprète à percevoir le point de vue de l'autre et à montrer sa compréhension de la situation de l'autre par des manifestations comportementales d'ordre affectif soigneusement sélectionnées", il peut co-construire une relation collaborative positive avec le thérapeute (e.g. Bolton, 2002 ; Tribe *et al.*, 2009), une relation de confiance et de sécurité avec le patient (e.g. Grin, 2003 ; Boss-Prieto, 2013) et co-tisser une relation soutenante entre le thérapeute et le patient (e.g. Miller *et al.* 2005). Ses actions dans les trois relations dyadiques¹⁰, d'ordre non verbal et discursif, paraissent co-construire l'alliance thérapeutique triadique dans sa dimension affective¹¹, ce qui promeut l'expression de soi du patient (e.g. Delizée, 2018 ; Elghezouani *et al.*, 2007 ; Goguikian Ratcliff, 2016).

2.2 État des lieux en Belgique francophone après quinze ans de pratique

En accédant à une demande spécifique des services de santé mentale, les SeTIS contribuent depuis près de 15 ans déjà à l'émergence de tandems collaboratifs thérapeutes-interprètes. Ceux-ci s'appuient sur la reconnaissance et le recours aux compétences linguistiques, mais

¹⁰ La triade est composée de trois dyades : relation thérapeute-patient, relation thérapeute-interprète, relation patient-interprète.

¹¹ L'alliance thérapeutique est le lien qui unit le soignant et le soigné, "relatif à leur capacité à investir réciproquement la thérapie et à collaborer" (Goguikian Ratcliff, 2010 : 49). Ce lien est composé d'une dimension cognitive (accord sur les buts poursuivis, les tâches et rôles de chacun) et d'une dimension affective (qualité du lien émotionnel basée sur les qualités humaines et les valeurs morales partagées susceptibles de promouvoir un échange relationnel chaleureux et soutenant) - (Boss-Prieto, 2013 : 165 ; Goguikian Ratcliff, 2010 : 49).

également culturelles, intégratoires et relationnelles de l'interprète, mises au service de la prise en charge thérapeutique du patient. Il est probable que c'est la petitesse géographique de la Belgique francophone et la centralisation de l'offre en deux services d'interprétation seulement, ayant de surcroît harmonisé leurs pratiques (cf. 1.2.), qui ont permis la naissance de ce type de collaboration. Celle-ci semble constituer un apport précieux pour les acteurs du terrain, comme en témoigne un thérapeute : "C'était une richesse inouïe. C'était vraiment un partenariat, et je pouvais en retirer beaucoup plus que simplement une traduction." (Interview du thérapeute EU15 – 0 : 46. Delizée, 2018)

3. L'interprétation par permanences dans les services sociaux

3.1 Diagnostic posé dans un service public au sein d'une commune bruxelloise

De manière générale, les pratiques demandées par les utilisateurs conditionnent les relations qu'un service comme le SeTIS Bruxelles entretient avec ceux-ci. C'est ainsi qu'un système de permanences est mis en place dès la création d'*Interprétariat social et médical* (ISM) en 1993 au sein des consultations de l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE). D'autres services publics suivront ce modèle, comme ce fut le cas du Centre Public d'Action Sociale (CPAS) de Schaerbeek. À partir de 2013, et avec l'aide du Fonds Européen d'Intégration (FEI) puis de l'AMIF (*Asylum, Migration and Integration Fund*), c'est le financement de l'intervention récurrente à travers des permanences d'interprétation qui devient possible dans cette institution sociale de grande taille.

Avec 133 042 habitants, Schaerbeek est la seconde commune la plus peuplée de la région de Bruxelles-Capitale, précédée par la commune de Bruxelles-Ville (176 545 habitants). La population schaarbeekoise représente 11 % de la population de la région bruxelloise et compte 35 % d'habitants de nationalité étrangère, une proportion similaire à celle de la Région Bruxelles-Capitale (CPAS de Schaerbeek, 2018 : 5). Schaerbeek est également la quatrième commune la plus pauvre de Belgique (les trois premières sont également bruxelloises). La population y est particulièrement précaire avec des revenus moyens par habitant de 34 % inférieurs à la moyenne nationale et plus de 21 % de la population bénéficiant d'une allocation sociale fournie par le CPAS (*idem*). Le public du CPAS est généralement catégorisé comme étant le plus éloigné du monde du travail, mais aussi le plus discriminé à plusieurs niveaux (entre autres social, culturel, linguistique, médical, assuétudes, voir Bruwier, 2018 : 11).

La corrélation entre précarité, nationalité et manque de maîtrise d'une des deux langues officielles régionales¹² est un élément que Bruwier (2018) a pu noter lors d'un stage d'observation des pratiques institutionnelles du CPAS de Schaerbeek en juin et juillet 2018. En effet, sur les 22 entretiens individuels observés, tous les bénéficiaires étaient de nationalité ou d'origine étrangère. Douze entretiens se sont déroulés sans interprète, dont deux où le bénéficiaire avait une connaissance si limitée du français que la présence d'un interprète professionnel aurait sensiblement aidé à l'intercompréhension, trois entretiens se sont déroulés avec un interprète *ad hoc* (à chaque fois un membre de la famille) et sept avec un interprète professionnel.

¹² Le français et le néerlandais sont les deux langues officielles en Région Bruxelles-Capitale.

3.2 Le développement et la prise en compte d'une collaboration entre services et entre personnes

Étant donné cette réalité, les relations de travail entre le SeTIS Bruxelles et le CPAS de Schaerbeek ont évolué depuis 2013 vers plus de prestations, avec la volonté de la part du CPAS d'inclure toujours plus les citoyens bénéficiaires ne maîtrisant pas le français dans la vie administrative et sociale bruxelloise. Cette évolution a jusqu'à présent été principalement quantitative, le nombre d'heures de prestations d'interprètes au sein de cette institution passant de 673 h 30 en 2012 à 5 890 h en 2017, heures de déplacements non comprises¹³. Par ailleurs, la volonté politique des autorités locales de Schaerbeek de travailler efficacement et de manière inclusive avec les publics issus de l'immigration s'exprime à travers les valeurs défendues par le CPAS sous l'acronyme BRIE (Bienveillance, Respect, Innovation, Équité).

Néanmoins, il semble difficile de transposer ces valeurs dans la pratique quotidienne de l'action sociale. Au-delà de la volonté politique qui se reflète dans des choix institutionnels, il existe en effet sur le terrain une véritable tension pour les travailleurs sociaux étant donné la confrontation entre, d'une part, la théorie législative et procédurale d'une institution publique belge et, de l'autre, la pratique avec des populations aussi variées que celle du CPAS de Schaerbeek. Comme l'indique Bouquet (2003 : 79-80), les tensions éthiques vécues par le travailleur social peuvent être multiples. Selon cette auteure, celles-ci s'articulent autour de quatre axes avec lesquels le travailleur social doit composer : la confrontation entre la loi (le cadre législatif) et l'éthique personnelle, entre la stratégie d'action et la loi, les conflits d'intérêt entre les acteurs (en ce compris les règles de pratique plus ou moins explicite au sein de la profession), et le conflit éthique et méthodologique – soit la confrontation entre l'idéal professionnel (acquis généralement pendant la formation) et le terrain (le travail au quotidien). Pour exercer son métier dans les conditions optimales, l'assistant social, incarnation du pouvoir institutionnel, doit pouvoir mettre ces différents éléments en équilibre.

3.3 La prise en compte des spécificités culturelles dans l'interprétation en milieu social

Concernant le terrain, dernier point de tension cité précédemment et sur lequel nous nous concentrerons, le travail avec une population d'origine étrangère comporte des aspects particuliers dont il faut évidemment tenir compte. En effet, il s'agit de composer non seulement avec les difficultés réputées courantes du travail social (désaffiliation sociale du public rencontré, niveau d'instruction, niveau cognitif, capital culturel, maîtrise du registre employé, etc.), mais aussi avec les spécificités du public liées à la méconnaissance des codes tant linguistiques que culturels de la société d'accueil, incarnée par le travailleur social, lui-même représentant de l'administration publique (Cohen-Emerique, 2011 : 23-24).

À ce propos, il convient de rappeler que, comme dans toute institution à vocation sociale, la sensibilité aux aspects qui touchent à l'interculturalité et à la diversité dans le travail social varie sensiblement d'un travailleur à l'autre en fonction de son bagage personnel et formatif, de son intérêt pour les questions liées à l'interculturalité, du temps dont celui-ci dispose pour se concentrer sur l'aspect social et non administratif de son travail (Bruwier, 2018 : 13-14).

L'observation de pratiques réalisée en juin et juillet 2018 par Bruwier (2018) a permis de constater que la continuité de la collaboration entre le SeTIS Bruxelles et le CPAS de Schaerbeek a donné lieu à une relation de confiance entre certains travailleurs des deux

¹³ Cette évolution s'inscrit dans le cadre de l'accroissement général du volume d'activité du SeTIS Bruxelles, passé de 24 521 h de prestation par déplacement en 2012 à 33 843 h en 2017. L'évolution globale 2012-2017 a donc été multipliée par 1,4 pour les prestations en général, alors qu'elle a été multipliée par 8,75 pour les prestations à destination du CPAS de Schaerbeek pour la même période.

institutions et a engendré l'adoption d'un ensemble de bonnes pratiques recommandées par le cadre formatif de l'interprète, telles que la mise en place d'un positionnement triangulaire physique, les tours de parole brefs, l'assurance que le message a bien été compris par l'usager, nommé ici "citoyen", et la place pour les questions de clarification de part et d'autre. Néanmoins, force est de constater que ces pratiques sont encore loin d'être généralisées et relèvent plus de la relation de confiance évoquée plus haut et du degré d'assertivité dont fait preuve l'interprète lors de son intervention que de pratiques établies et reconnues par le CPAS de Schaerbeek dans son ensemble.

Sur ce dernier point, un élément particulièrement interpellant est apparu à plusieurs reprises lors des entretiens. Il s'agit du grand décalage entre les registres employés par l'assistant social et ceux maîtrisés par le citoyen bénéficiaire, mais aussi de la confrontation avec les *realia*. De nombreux usagers observés se sont en effet avérés peu ou pas scolarisés dans leur langue d'origine. Il n'est pas rare de constater que l'interprète peine à faire comprendre le jargon technique et administratif, les acronymes, les concepts, mais aussi les normes et règles de fonctionnement de l'aide sociale en Belgique et ce, indépendamment du niveau d'expérience en interprétation de services publics, et doit donc demander à l'assistant social qu'il fournisse les éclaircissements nécessaires ou qu'il l'autorise à expliciter lui-même ces contenus. La difficulté d'intervention est liée non seulement au manque de temps (La durée prévue des entretiens est de 45 minutes lors d'une inscription auprès du service, communément "ouverture des dossiers", et de 25 minutes pour un suivi, ou "maintien de droits", indépendamment du recours à l'interprète ou non), mais aussi à l'espace de parole, souvent très réduit, laissé à l'interprète. Il est dès lors parfois difficile pour l'interprète d'interpeller le travailleur social sur le besoin de clarifier et de contextualiser certaines informations pour le citoyen bénéficiaire. Des incompréhensions peuvent donc subsister de part et d'autre, comme en témoignent plusieurs entretiens interprétés observés par Bruwier, qui donnaient lieu à des clarifications sur une incompréhension d'une des deux parties.

Un autre élément récurrent est celui de la méconnaissance ou l'incompréhension des normes culturelles de la part des primo-arrivants sur un ensemble de pratiques du quotidien pouvant avoir des répercussions directes sur l'accès aux droits ou, à l'inverse, pouvant entraîner la mise en place de sanctions administratives. Ainsi, lors d'une rencontre organisée et animée par le responsable de la formation du personnel au sein du CPAS de Schaerbeek, plusieurs exemples de ce que Margalit Cohen-Emerique "conflits de valeurs" ou de "normes" pouvant mener à des chocs culturels (2011 : 373) ont été abordés par une dizaine de travailleurs de terrain de l'institution occupant des niveaux hiérarchiques et de services différents. Une liste non-exhaustive des situations évoquées par Bruwier (2018 : 18) est reprise ci-dessous :

- la difficulté à faire entendre à un mari que sa femme peut et devrait suivre des formations, notamment en alphabétisation ou en apprentissage du français, et que cela conditionnera à terme l'aide sociale pour la femme ;
- le respect des horaires, le rapport au temps ainsi que la compréhension de l'importance des rendez-vous et, a fortiori, d'informer sur le retard, la présence ou l'absence aux rendez-vous administratifs ;
- l'excès de familiarité de la part de certains usagers, notamment quand ils sont issus de la même origine culturelle, avérée ou prétendue, que le travailleur social ;
- le rapport à la scolarité obligatoire, plus particulièrement avec les publics Roms.

Ces exemples sont révélateurs de ce qu'annonce Cohen-Emerique :

Bien que préparés à plus d'ouverture à leurs besoins et à plus de tolérance à certaines de leurs conduites pour avoir pris conscience des différences entre leurs codes, normes et valeurs respectifs, il restera toutefois aux travailleurs sociaux un problème lorsque l'écart est très grand et/ou source de conflits (*idem*)

Parmi les propositions de suite à donner à ces observations de terrain menées par Bruwier, nous avons relevé la suggestion de promouvoir le recours aux interprètes comme personnes-ressources des cultures en présence afin de dépasser les incompréhensions et mésinterprétations qui sortent du cadre linguistique, à travers des rencontres ou formations. Cette proposition formulée par des travailleurs sociaux suppose une remise en question des rôles établis, comme nous l'expliquerons dans la section suivante.

3.4 Questionnement des rôles attribués dans la relation triangulaire

La relation triadique, centre des enjeux communicationnels de l'interprétation de services publics, suppose également l'attribution et la reconnaissance de rôles. Ces trois rôles – dénommés Interprète, Utilisateur/Intervenant et Bénéficiaire – se voient généralement attribuer des représentations, envers soi comme envers les deux autres. La place de l'interprète et les effets que celle-ci aura sur la relation a été étudiée en contexte de santé mentale par Leanza et Boivin :

En l'absence d'interprète ou en contexte de traduction, c'est l'intervenant qui garde le contrôle. En situation de collaboration, l'intervenant et l'interprète se partagent le pouvoir. En situation d'exclusion, c'est l'interprète qui prend le dessus (*take over*). Un praticien peut exprimer une seule représentation, ou bien adopter des positions différentes en fonction des contextes (Hatton & Webb, 1993). À ces différents niveaux (société, institutions, représentations), les analyses montrent toutes sortes de procédures dont la finalité est principalement d'encadrer le discours de l'interprète, et d'en limiter sa portée, ou du moins de minimiser les risques qu'il comporte pour l'ordre établi. Dans la pratique, la situation est partiellement autre. En effet, c'est le lieu où, fort de ses connaissances linguistiques (et socioculturelles), l'interprète communautaire peut déployer ses compétences en matière de transmission d'un discours d'une langue dans une autre, mais aussi, éventuellement, intervenir en dehors de ce qui est dit par les interlocuteurs (ajouter du texte, selon la formule de Angelelli). Il est certain que l'interprète possède de facto un pouvoir dans la relation. Il peut transmettre un message, dans l'une ou l'autre langue, en le transformant, en omettant un passage, en ajoutant des informations ... sans que les parties en présence ne puissent juger de ces écarts. (Leanza & Boivin, 2008 : 8).

Dans le cadre de travail qui nous occupe, le rôle attribué par convention à l'utilisateur (nommé "intervenant" chez Leanza et Boivin) est bien celui de l'incarnation d'un pouvoir symbolique fort, celui de l'administration publique, qui s'exerce non seulement sur le bénéficiaire, mais également sur l'interprète.

D'autre part, si l'interprète doit savoir faire usage de son "sixième sens", un subtil mélange d'intelligence, de sensibilité, d'intuition, mais aussi de savoir (cf. Newmark, 1988 : 4), la mise en place de toute action visant à promouvoir le travail de l'interprète non plus comme simple *machine à traduire* (e.g. Bot, 2005) au sein de toute institution publique soulève inévitablement la question du rapport de force établi "dominant (travailleur social) / dominé (bénéficiaire)", et dont les acteurs en présence n'ont pas forcément conscience. Dans ce contexte inégalitaire, que l'une ou les deux parties s'attend(ent) à ce que l'interprète se laisse utiliser comme un outil dont la simple connaissance linguistique suffit à la communication ou, à l'inverse, se comporte comme défenseur des droits du bénéficiaire ou de l'utilisateur, devient donc illusoire. Entre ces deux extrêmes se situe la posture du "médiateur interculturel" (ou *cultural broker*, selon la dénomination anglo-saxonne) qui revêt, chez Cohen-Emerique, deux dimensions fondamentales :

[La] position de tiers – entre les acteurs institutionnels et les migrants – et le rôle de passerelle entre univers culturels différents, car ils facilitent la communication et rapprochent ces populations des institutions, permettant ainsi leur accès aux droits [...]. Étant [eux]-mêmes souvent d'origine étrangère, voire de la même aire culturelle que les personnes qu'elles accompagnent et ayant

expérimenté, comme elles, le déracinement, la migration et le processus d'acculturation, les [médiateurs et] médiatrices sont capables d'établir une communication profonde avec les familles migrantes. En même temps, grâce à leur compréhension de la nouvelle société, elles savent s'adresser aux professionnels des différents champs et entrer dans leur rationalité, tout en les interpellant sur l'importance d'intégrer, dans leurs interventions, la dimension des différences à la fois culturelles, d'expériences migratoires et de statuts.

(Cohen-Emerique, 2011 : 400-401)

Ainsi, au-delà de l'aspect lexical déjà abordé à la section 1.2. du présent article et de la confusion potentielle à la fois avec la figure du médiateur dans d'autres secteurs¹⁴, il convient d'interroger le rôle attribué aujourd'hui par l'institution qui fait appel à l'interprète, ainsi que par le travailleur qui représente ladite institution (l'utilisateur) et par le bénéficiaire. Après 25 ans de développement de la profession en Belgique, le temps est probablement venu d'analyser et de questionner le mandat assigné à l'interprète par l'institution qui l'encadre, mais aussi et surtout, la reconnaissance de ce mandat par les parties prenantes à l'extérieur – autorités publiques, utilisateurs et bénéficiaires – afin d'examiner l'apport potentiel souhaitable à l'ensemble pour une meilleure collaboration qui tienne mieux compte des spécificités culturelles du public. C'est en sens que le SeTIS Bruxelles proposera une réflexion au CPAS de Schaerbeek au cours de l'année 2019 à travers une analyse de groupe constitué de travailleurs des deux institutions et d'anciens usagers du CPAS ayant eu besoin d'interprètes. Les conclusions de ce groupe de travail serviront de base pour l'amélioration des pratiques en accord avec les intérêts de tous.

4. Des évolutions récentes au niveau régional

4.1 Les besoins de l'autorité régionale de l'emploi face aux primo-arrivants

Après le domaine de l'aide sociale, c'est dans le domaine de l'emploi que les choses commencent à évoluer. Avec, en 2017, un taux d'emploi des ressortissants étrangers de 52 % et un écart par rapport aux natifs de 19 points de pourcentage, la Belgique détient le niveau le plus bas de l'Union Européenne (UE) en matière d'intégration des immigrants nés en dehors de l'UE sur le marché du travail, une position qu'elle occupe depuis 10 ans (CSE, 2018 : 115). Bruxelles est particulièrement touchée avec seulement 38,6 % des ressortissants issus de pays tiers en situation d'emploi en 2014 (*ibid.* : 52).

Les autorités nationales ont alors introduit dans leur contribution à la stratégie EU2020 – notamment à travers la programmation nationale 2014-2020 du Fonds Social Européen – l'objectif de réduire l'écart de taux d'emploi entre les Belges et les ressortissants de nationalité extra-européenne. En 2011, l'écart était de 29 points de pourcentage et l'ambition était de le ramener à 16,5 points à l'horizon de 2020 (*ibid.* : 115). Dans le cadre de cette programmation, Actiris, l'agence régionale bruxelloise de l'emploi, a décidé de s'atteler à cette problématique à travers toute une série d'actions, parmi lesquelles l'intervention d'un interprète lors des moments-clés de la recherche d'emploi des ressortissants étrangers¹⁵. Une étude a donc été menée par Actiris pour identifier les langues les plus demandées au sein de ses antennes et neuf

¹⁴ Il existe en effet plusieurs types de médiateurs : médiateur de dettes, médiateur judiciaire, familial, mais également médiateur interculturel, profession déjà existante au sein des hôpitaux de Belgique.

¹⁵ Précisons que de nombreux employés d'Actiris sont, eux-mêmes issus de l'immigration. Cependant, les agents de la fonction publique ne sont pas autorisés à s'adresser au public dans une autre langue que le français ou le néerlandais.

langues ont été retenues pour le démarrage de ce projet¹⁶. Au 1^{er} mai 2018, un accord avec les deux acteurs principaux de la traduction et l'interprétation en milieu social bruxellois, le SeTIS Bruxelles –pour les francophones– et Brussel-Onthaal –pour les néerlandophones– a été signé. Le programme prévoit dans un premier temps l'intervention d'interprètes pour 3 600 h annuelles en français et 900 h annuelles en néerlandais. Ce nouveau projet n'en est encore qu'à ses balbutiements, mais il représente un changement de paradigme au sein d'une institution régionale qui n'avait jusqu'alors pas de collaboration avec les services d'interprétation en milieu social existants.

4.2 Interprète et formateur : de nouvelles fonctions pour de nouvelles réalités

Les différentes décisions des autorités publiques s'inscrivent dans un changement profond de politique en Région Bruxelles-Capitale. En effet, alors que la Flandre avait déjà mis en place un parcours d'intégration obligatoire pour les ressortissants extra-communautaires en 2003, la Wallonie n'a emboîté le pas qu'en 2016, et la Commission Communautaire francophone de Bruxelles (Cocof) n'a mis en place son parcours d'accueil qu'à partir de mars 2016, date de mise en application du décret de 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale. Contrairement aux deux autres régions de Belgique, le décret bruxellois ne prévoit pas de reconnaissance officielle et structurelle de l'interprétation en milieu social¹⁷.

Parallèlement, la crise que le SeTIS Bruxelles a traversée en 2015 a suscité la réflexion et la recherche de solutions pour obtenir une plus grande autonomie financière. Le modèle de financement hybride “subventions - recettes propres” pour des prestations fournies à un tarif social¹⁸ ayant prouvé ses limites, il s'agissait également de trouver des perspectives pour un développement des compétences du personnel afin de prévenir d'éventuelles difficultés à venir. L'un des éléments mis en avant au moment de la réflexion était la très grande connaissance de terrain des interprètes et leur capacité à transmettre des informations précieuses facilitant l'adaptation à la société d'accueil grâce à leur propre bagage migratoire.

C'est à ce moment que l'idée de former les interprètes pour leur permettre de devenir co-animateurs dans le cadre du nouveau parcours d'accueil bruxellois est née. Entre 2015 et 2016, un programme de formation a alors été organisé avec le Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI), seul organisme accrédité par la Cocof pour former les personnes destinées à devenir formateurs auprès des Bureaux d'Accueil pour Primo-Arrivants (BAPA). Une équipe de cinq formateurs a encadré les 45 interprètes du SeTIS Bruxelles, qui ont suivi une formation en deux temps : “Contextualisation du cadre de travail”¹⁹ en trois jours et “Animer des modules Citoyenneté en langue de contact” en treize jours (CBAI, 2017 : 1). Il s'agissait alors d'outiller l'ensemble des interprètes pour qu'ils puissent co-animer des formations citoyennes en langue de contact. Par la suite, le CBAI a mis en place en mai 2017 un processus d'équivalence sur base volontaire pour permettre aux interprètes qui le désiraient d'acquérir les compétences d'animateur en citoyenneté. Quatorze interprètes s'y sont inscrits,

¹⁶ Il s'agit des langues suivantes : arabe, turc, espagnol, roumain, polonais, anglais, bulgare, albanais et russe. Le choix des langues est appelé à évoluer en fonction des besoins.

¹⁷ Malgré les interpellations envers les instances compétentes, le gouvernement de la Commission Communautaire Française de la Région Bruxelles-Capitale a décidé de ne pas inscrire les services TISP comme opérateurs agréés au sein de ce décret. Cet acte manqué perpétue l'absence d'un cadre législatif protégeant et valorisant l'activité des services TISP francophones de la région.

¹⁸ En 2015, le tarif conventionnel était, pour les prestations par déplacements, de 9€ par heure de prestation et 7€ forfaitaires de déplacement en Région Bruxelles-Capitale ; pour le téléphone et la visioconférence, de 6€ pour les 15 premières minutes et de 9€ par 1/4h supplémentaire. La traduction (non assermentée) était de 13€ par page.

¹⁹ Cette formation est systématiquement proposée à toute personne se destinant à travailler dans un Bureau d'Accueil Primo-Arrivants bruxellois.

et treize d'entre eux sont aujourd'hui devenus animateurs. En août 2018, les interprètes-animateurs du SeTIS Bruxelles ont commencé à dispenser la formation citoyenne au sein d'un des BAPA bruxellois. Cette formation citoyenne est dispensée à toutes les personnes qui s'inscrivent auprès d'un BAPA bruxellois. D'une durée minimum de 50 heures, elle porte sur l'histoire de la Belgique, y compris l'histoire des migrations, l'organisation politique et institutionnelle de la Belgique, sa géographie, son organisation socio-économique, son système de sécurité sociale belge, l'organisation du marché de l'emploi, ainsi que les modalités de participation à la vie citoyenne.

Ce processus de réflexion et de formation, de longue haleine, a permis de mieux cerner la profession d'interprète, ses limites et les nouvelles voies à explorer pour optimiser le recours à leurs connaissances et compétences. De plus, le passage du statut de tiers traduisant à celui de formateur remet profondément en question la posture à adopter pour chacun des rôles exécutés par la même personne. Enfin, au niveau régional, il répond à un besoin dont il est encore difficile de mesurer la portée aujourd'hui car le parcours d'accueil pour les primo-arrivants deviendra obligatoire pour les ressortissants de pays tiers en principe à partir de 2020 seulement.

5. Conclusion : l'interprétation en milieu social à Bruxelles, aujourd'hui et demain

Au cours des vingt-cinq dernières années, de nombreux changements sont apparus dans la société belge et ont profondément influencé les professions en lien avec la migration. Le travail social s'est spécialisé et professionnalisé dans de nombreux secteurs – Bruxelles compte un riche terreau associatif en complément des services publics –, ce qui a donné lieu à de nouvelles attentes et exigences vis-à-vis du secteur de l'interprétation en milieu social.

D'une part, la posture traditionnelle de l'interprète de services publics est jusqu'à présent guidée par une attitude non interventionniste dans l'interaction, visant le seul transfert interlinguistique, prônée par la plupart des codes de déontologie (*e.g.* Bancroft, 2005 ; SeTIS, 2011). Cette posture est ancrée dans la volonté des services d'interprétation de professionnaliser des personnes éloignées du marché du travail belge et d'obtenir une reconnaissance de leur professionnalisme auprès de l'ensemble des parties prenantes. En ce sens, une profonde réflexion sur le code déontologie et son application à divers secteurs d'intervention grâce à des guides de pratique différenciés, pour une meilleure adéquation entre théorie et pratique, est prévue pour l'année 2019 au SeTIS bruxellois. D'autre part, la demande en interprétation n'a fait que croître et se diversifier. Le défi de répondre à cette demande croissante et variée avec des moyens limités tout en maintenant la qualité tient de la gageure. Dans le même temps, les pouvoirs publics régionaux ont montré leurs limites dans le soutien financier et structurel de l'interprétation de services publics, et le gouvernement fédéral, dans la mouvance des réformes d'État, a tout simplement abandonné ce terrain (Delizée *et al.*, 2015). Le destin du SeTIS Bruxelles s'est ainsi joué à plusieurs reprises sur des désinvestissements de la part des autorités.

Pour assurer sa survie, le service bruxellois a dû se réinventer à chacun de ces bouleversements, non seulement dans sa gestion, mais également dans ses pratiques. Nous sommes persuadés que la profession d'interprète est inévitablement appelée à évoluer dans les prochaines années pour répondre aux attentes de plus en plus diversifiées des services publics. Voilà pourquoi il s'agit selon nous de maintenir le cap sur un degré élevé de professionnalisme afin d'assurer non seulement un transfert interlinguistique de qualité, mais également de donner la possibilité aux services utilisateurs d'avoir recours aux autres compétences et connaissances de l'interprète, sur les plans culturels, intégratoires et relationnels. Reconnaître, valider et mettre en œuvre ces apports de l'interprète professionnel nous semble être une solution pour

relever les défis de l'intégration dans une société toujours plus complexe. Les changements à venir dans le paysage bruxellois de l'interprétation seront donc probablement importants, mais toujours concertés avec les parties prenantes pour continuer à assurer une réponse adéquate aux besoins d'une région en pleine mutation.

Bibliographie

- Actes du Colloque européen de Strasbourg. 1996. *Actes du Colloque européen sur l'Interprétariat en milieu social tenu les 5-7 octobre 1995 à Strasbourg*. Paris : Inter-Service Migrants.
- AII - Agentschap Integratie en Inburgering. 2014. *Handboek : Basisopleiding Sociaal Tolken*. Bruxelles : Agentschap Integratie en Inburgering.
- AII - Agentschap Integratie en Inburgering. 2015. *La formation et la certification d'interprètes et de traducteurs en milieu social en Flandre*. Bruxelles : Agentschap Integratie en Inburgering.
- Baistow, K. 1999. *The Emotional and Psychological Impact of Community Interpreting*. London: Babelia.
- Bolton, J. 2002. "The Third Presence: A Psychiatrist's Experience of Working with Non-English Speaking Patients and Interpreters". *Transcultural Psychiatry*, 39(1), 97-114.
- Boss-Prieto, O. 2013. *The Dyadic and Triadic Therapeutic Alliance in Crosscultural Health Care: The case of Hispanic American Patients*. Thèse de doctorat en psychologie. Université de Lausanne.
- Bot, H. 2005. *Dialogue Interpreting in Mental Health*. Amsterdam/New York: Rodopi.
- Bouquet, B. 2003. *Éthique et travail social, Une recherche de sens*. Paris: Dunod.
- Bruwier, N. 2018. *Rapport du Stage d'observation au CPAS de Schaerbeek : La question de l'interculturalité et la place de l'interprète social dans l'interaction agent-usager*. Bruxelles : SETIS Bruxelles.
- CBAI. 2017. *Rapport d'activité du projet de formation SeTIS Bruxelles*. Bruxelles : CBAI.
- Cherbonnier, A. 2002. "Interprétariat et médiation interculturels en milieu socio-médical et hospitalier". *Bruxelles Santé*, 27, 8-18.
- Codrington, R., Iqbal, A., & Segal, J. 2011. "Lost in Translation? Embracing the Challenges of Working with Families from a Refugee Background". *The Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 32 (2), 129-143.
- COFETIS. 2007. *Profil-métier de l'interprète social*. Bruxelles : Coordination fédérale de la traduction et de l'interprétation sociale. Bruxelles : COFETIS-FOSOVET asbl.
- COFETIS. 2008. *Une réponse aux nouveaux besoins de la société multiculturelle*. Bruxelles : Coordination fédérale de la traduction et de l'interprétation sociale. Bruxelles : COFETIS-FOSOVET asbl.
- COFETIS. s.d.n.l. Schéma interprétariat – 5 niveaux d'intervention. Bruxelles : COFETIS-FOSOVET asbl.
- Cohen-Emerique, M. 2011. *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques*. Rennes : Presses de l'EHESP.
- CPAS de Schaerbeek. 2018. *Note de politique générale*. [Available at: https://www.schaerbeek.be/sites/default/files/files/Vivre_ensemble_Solidarite/CPAS/2017.10.31.%20NPG%202018%20-%20version%20d%C3%A9finitive%20FR.pdf].
- CSE - Conseil Supérieur de l'Emploi. 2018. *Rapport: Les immigrés nés en dehors de l'Union européenne sur le marché du travail en Belgique*. [Available at: <http://www.emploi.belgique.be/moduleTab.aspx?id=370&idM=163>].

- Darling, L. 2004. "Psychoanalytically-informed work with interpreters". *Psychoanalytic Psychotherapy*, 18 (3), 255–267.
- De Brouwer, S. 2013. *Interview. Historique et professionnalisation de l'interprétariat en milieu social à Bruxelles*. Fichier MP3 : Caractéristiques SeTIS BXL_Simon De Brouwer_6 juin 2013.
- Delizée, A. 2015. *Émergence et professionnalisation de l'interprétation communautaire en Belgique francophone*. humanOrg, Institut de recherche en développement humain et des organisations. Mons : Université de Mons.
- Delizée, A. 2018. *Du rôle de l'interprète en santé mentale : analyse socio-discursive de ses positions subjectives au sein de la triade thérapeute-patient-interprète*. Thèse de doctorat en langues, lettres et traductologie. Mons : Université de Mons.
- Delizée, A.; Bruwier, N.; De Brouwer, S.; Di Mattia M.; Meziane A. et Rillof, P. 2015. "L'interprétariat en milieu social : une expertise en péril". *Cahiers Internationaux de Symbolisme*, 140-141-142 : 57-64.
- Denis-Kalla, S. et Moussaoui, L. 2003. *Compte rendu du groupe de travail sur les pratiques professionnelles à l'aide d'interprète*. Association Appartenances - Assemblée Générale du 16 juin. Lyon : Appartenances Lyon.
- Doherty, S.; MacIntyre, A. and Wyne, T. 2010. "How does it feel for you? The emotional impact and specific challenges of mental health interpreting". *Mental Health Review Journal*, 15 (3), 31-44.
- Elghezouani, A.; De Roten, Y.; Madera, A. et Boss-Prieto, O. 2007. "Analyse de l'alliance thérapeutique dans la psychothérapie interculturelle : une approche interactionniste". *Actualités psychologiques*, 19, 147-151.
- Elghezouani, A. 2010. "Modélisation des pratiques psychothérapeutiques avec des migrants allophones. L'interprète communautaire, "maillon essentiel" ou "chaînon manquant" ?". *Psychothérapies*, 30 (1), 15-24.
- Es-Safi, L. 2001. "La médiation culturelle dans les hôpitaux ou Comment rétablir la communication entre les patients d'origine étrangère et le personnel soignant". *Pensée plurielle*, 3 (1), 27-34.
- Goguikian Ratcliff, B. 2010. "Du bon usage de l'interprète, entre neutralité et implication émotionnelle". P. Singy, C. Bourquin et O. Weber (ed.). *Language barriers in clinical settings. Barrières linguistiques en contexte médical*. Lausanne : Université de Lausanne : 39-56.
- Goguikian Ratcliff, B. 2016. *L'interprète dans l'alliance thérapeutique triadique*. Communication présentée au Colloque "Interprétariat en santé : traduire et passer les frontières". Université de Bordeaux, les 8 et 9 décembre.
- Goguikian Ratcliff, B. et Changkakoti, N. 2004. "Le rôle de l'interprète dans la construction de l'interculturalité dans un entretien ethnopsychiatrique". *L'Autre. Cliniques, cultures et sociétés*, 5 (2), 255-264.
- Grin, C. 2003. "Retour à la pratique". P. Guex et P. Singy (Éd.). *Quand la médecine a besoin d'interprètes*. Genève : Médecine et Hygiène : 141-163.
- Hermia, J.-P. et Sierens, A. 2018. "Belges et étrangers en Région bruxelloise, de la naissance à aujourd'hui", *FOCUS*, 20. Bruxelles : Institut bruxellois de statistiques et d'analyse. [Available at : <http://perspective.brussels/fr/actualites/focus-ndeg20-belges-et-etrangers-en-region-bruxelloise-de-la-naissance-aujourd'hui>].
- Idzikowska, U. 2015. "Public Service Translation in Flanders: On the Continuous Efforts to Evolve from Paraprofessionalism to Professionalism". *FITISPos International Journal: Public Services Interpreting and Translation*, 2, 34-48.
- Kouakou, K. 2001. "Approche psychothérapique en clinique transculturelle. Triade thérapeute – patient – interprète". *Champ psy*, 3 (23), 137-143.

- Leanza, Y. et Boivin, I. 2008. "Interpréter n'est pas traduire. Enjeux de pouvoir autour de l'interprétariat communautaire". *Actes en ligne du colloque international "L'éducation en contextes pluriculturels : la recherche entre bilan et perspectives"*. Genève : Université de Genève. [Available at : [https://www.researchgate.net/publication/242165999 Interpreter n'est pas traduire Enjeux de pouvoir autour de l'interpretariat communautaire](https://www.researchgate.net/publication/242165999_Interpreter_n'est_pas_traduire_Enjeux_de_pouvoir_autour_de_l'interpretariat_communautaire)].
- Leanza, Y., Miklavcic, A., Boivin, I. and Rosenberg, E. 2014. "Working with interpreters". Kirmayer, L.; Gizder, J. and Rousseau, C. (eds.) *Cultural Consultation: Encountering the Other in Mental Health Care*. New York: Springer Science and Business Media B.V: 89-114.
- Loutan, L., Farinelli, T. and Pampallona, S. 1999. "Medical interpreters have feelings too". *Sozial und Präventivmedizin*, 44, 280-282.
- McIvor, R. 1994. "Making the most of interpreters". *British Journal of Psychiatry*, 165 (2), 268.
- Merlini, R. and Gatti, M. 2015. "Empathy in healthcare interpreting: Going beyond the notion of role". *The Interpreters' Newsletter*, 20: 139-160.
- Métraux, J.-C. and Alvir, S. 1995. "L'interprète : traducteur, médiateur culturel ou co-thérapeute". *Interdialogos*, 2: 22-26.
- Métraux, J.-C. and Alvir, S. 1999. "Les architectes de Babel". *Généralisations, Revue française de thérapie familiale*, 17: 46-50.
- Miklavcic, A. and Leblanc, M. N. 2014. "Culture Brokers, Clinically Applied Ethnography, and Cultural Mediation". Kirmayer, L.; Gizder, J. and Rousseau, C. (eds.) *Cultural Consultation: Encountering the Other in Mental Health Care*. New York: Springer Science and Business Media B. V.: 115-137.
- Miller, K.; Martell, Z.; Pazdirek, L.; Caruth, M. and Lopez, D. 2005. "The role of interpreters in psychotherapy with refugees: An exploratory study". *The American Journal of Orthopsychiatry*, 75 (1): 27-39.
- Moro, M. R. et Pury Toumi, S. 1994. "Essai d'analyse des processus interactifs de la traduction dans un entretien ethnopsychiatrique". *Nouvelle Revue d'Ethnopsychiatrie, Volume Traduction et Psychothérapie*, 25/26: 47-85.
- Newmark, P. 1988. *A Textbook of Translation*. New-York: Prentice Hall International.
- Organisation Internationale pour les Migrations. 2015. *World Migration Report. Migrants and Cities: New Partnerships to Manage Mobility*. Geneva: OIM.
- Patel, N. 2003. "Speaking with the silent: addressing issues of disempowerment when working with refugee people". R. Tribe and H. Raval (eds.) *Working With Interpreters in Mental Health*. Hove and New York: Psychology Press: 219-237.
- Pöchhacker, F. 2008. "Interpreting as mediation". Valero-Garcés, C. and Martin, A. (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting*. Amsterdam/New York: John Benjamins Publishing Company: 9-26.
- Raval, H. and Maltby, M. 2005. "Not getting lost in translation: establishing a working alliance with co-workers and interpreters". Flaskas, C.; Mason, B. and Perlesz, A. (eds.). *The Space between Experience, Context, and Process in the Therapeutic Relationship*. London: Karnac Books : 63-78.
- Rillof, P. 2013. *Interview. Historique de la structuration et de la professionnalisation de l'ISP dans l'UE*. Fichier MP3 : Création Réseau européen_Pascal Rillof_6 novembre 2013.
- Sauvêtre, M. 2000. "De l'interprétariat au dialogue à trois. Pratiques européennes de l'interprétariat en milieu social". Roberts, R.; Carr, S.; Abraham, D. and Dufour, A. (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins : 35-45.

- SeTIS. 2011. *Code de déontologie de l'interprète en milieu social*. Bruxelles : SeTIS bruxellois et wallon.
- SIGTIPS. 2011. *Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services - Final Report*. UE: GD Interpretation.
- Tribe, R. and Lane, P. 2009. "Working with interpreters across language and culture in mental health". *Journal of Mental Health*, 18 (3): 233-241.
- Valero-Garcés, C. 2005. "Emotional and Psychological Effects on Interpreters in Public Services". *Translation Journal*, 9 (3).
- Vermeiren, H., van Gucht, J. and De Bontridder, L. 2009. "Standards as critical success factors in assessment. Certifying social interpreters in Flanders, Belgium". Angelelli, C. V. and Jacobson, H. E. (eds.). *Testing and Assessment in Translation and Interpreting Studies: A call for dialogue between research and practice*. Philadelphia: John Benjamins Publishing : 297-330.
- Verrept, H.; Perissino, A. and Herscovici, A. 2000. *Médiation interculturelle dans les hôpitaux - Interculturele Bemiddeling in de ziekenhuizen*. Bruxelles : Ministère des Affaires sociales, de la Santé Publique et de l'Environnement - Cellule de Coordination Médiation Interculturelle.
- Vlaamse regering. 2013. "Decreet betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid". *Hoofdstuk*, 6 (4).
[Available at http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=2013060741].
- Wadensjö, C.; Englund Dimitrova, B. and Nilsson, A.-L. (eds.) 2007. *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community; selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings, Stockholm, 20-23 May*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Weiss, R., et Stuker, R. 1998. *Interprétariat et médiation culturelle dans le système de soins : rapport de base*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.
- Westermeyer, J. 1990. "Working with an interpreter in psychiatric assessment and treatment". *The Journal of the Nervous and Mental Diseases*, 178 (12), 745-749.