

## Code de déontologie de l'interprète en milieu social

- Devoir de discrétion, confidentialité.
- Restitution objective, intégrale et fidèle des messages.
- Non-intervention.
- Impartialité.
- Limitation et refus d'intervention en raison d'un motif nuisant de façon importante à la qualité de la prestation ou du non-respect du code d'éthique minimal du respect de la personne.

### Généralité et définition du cadre du service

#### Préambule

Le présent code de déontologie vise à garantir les conditions éthiques et professionnelles nécessaires à l'exercice de la fonction d'interprète en milieu social. Il fixe les règles et les principes qui doivent servir de référence tant à l'égard :

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

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

#### Article 1. Objet du SeTIS Bxl

Le SeTIS Bxl est un service d'interprétariat en milieu social à la disposition du secteur non marchand. Il s'adresse spécifiquement aux associations et services publics qui s'occupent des procédures juridiques, médicales, psycho-médicales, sociales et scolaires des personnes étrangères ou d'origine étrangère ne parlant pas ou parlant peu le français et se trouvant en situation sociale ou financière difficile.

#### Article 2. Les missions et spécificités de l'interprétariat en milieu social

L'interprète en milieu social est considéré comme un travailleur social qui intervient toujours en seconde ligne à la demande d'un service de première ligne ci-dessous dénommé « l'utilisateur ». Les spécificités de ses missions consistent à permettre ou à faciliter la compréhension verbale entre deux personnes qui ne parlent pas la même langue : l'utilisateur, prestataire direct du service et le bénéficiaire, personne étrangère maîtrisant pas ou peu le français. Sa mission se différencie donc de l'aide directe assurée par les prestataires de services sociaux, médicaux, psycho-médicaux, juridiques ou scolaires. En aucun cas, il ne pourra se substituer à l'utilisateur, prestataire de services sociaux de première ligne, ni assurer des services de quelque nature que ce soit au profit direct du bénéficiaire.

À cet effet, l'interprète en milieu social s'engage à traduire tout ce qui est dit ; à ne faire aucune censure, ni dans les messages de l'utilisateur, ni dans ceux du bénéficiaire. De plus, il veillera à être aussi précis et rigoureux que possible dans ses traductions, à vérifier la compréhension des messages, et à demander des explications, si nécessaire. Il se différencie de l'« accompagnateur interculturel » dans la mesure où il n'est pas au service du bénéficiaire ; il ne répond pas à une demande formulée par le bénéficiaire lui-même et n'accomplit en aucun cas la fonction d'avocat ni de défenseur de ce dernier. Il se différencie du « médiateur interculturel » dans la mesure où il ne se charge pas de la gestion d'un conflit survenant entre un bénéficiaire et un utilisateur ou entre des bénéficiaires et/ou des utilisateurs du service. L'interprète en milieu social a davantage une fonction de relais culturel de par ses connaissances des 2 langues, du parcours de l'exil, de la situation de l'étranger en pays d'accueil, des cultures et contextes géopolitiques en présence, il pourra prévenir ou souligner des incompréhensions dues à une méconnaissance culturelle ou contextuelle entre l'utilisateur et le bénéficiaire. Il est important qu'il explique sa démarche aux 2 interlocuteurs.

### **Article 3. Le secret professionnel**

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

L'interprète en milieu social ne peut, en aucun cas, dévoiler des informations personnelles qu'il aurait acquises dans l'exercice de sa fonction, informations qui permettraient l'identification des personnes de manière directe ou indirecte.

L'interprète en milieu social ne peut dévoiler à l'utilisateur des informations qu'il aurait acquises dans d'autres lieux, sur le bénéficiaire.

L'interprète en milieu social ne peut dévoiler l'inexactitude de certains propos tenus par le bénéficiaire, pendant la prestation. Le secret professionnel doit être compris comme un principe important et central de la déontologie de l'interprète en milieu social, il ne trouve de limites que dans les cas où il est mis en balance avec des obligations légales fondées sur des impératifs moraux ou déontologiques graves tels que, par exemple, l'assistance due à des personnes en danger grave et imminent.

### **Article 4. Place de tiers et objectivité**

L'interprète en milieu social intervient toujours en position de tiers, dans la relation qui doit rester triangulaire. Dans cette optique, il est important que l'interprète en milieu social ait pris suffisamment de recul face à sa propre problématique d'étranger pour que son vécu n'interfère pas dans la relation entre le bénéficiaire et l'utilisateur.

L'interprète en milieu social doit rester objectif. Il ne peut, en aucun cas évoquer ses convictions philosophiques, religieuses ou politiques lors de ses prestations.

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

### **Article 5. La non-ingérence**

L'interprète en milieu social ne peut en aucun cas imposer ses convictions philosophiques, religieuses ou politiques au bénéficiaire ou à l'utilisateur. Ses convictions ne peuvent interférer avec la qualité des prestations d'interprétariat fournies ; elles ne peuvent davantage entraîner de prosélytisme auprès

du bénéficiaire. L'expression des valeurs éthiques du bénéficiaire doit être respectée sauf si elle est contraire à la loi.

L'interprète en milieu social n'a aucun mandat pour intervenir dans la relation qui s'établit entre l'utilisateur et le bénéficiaire. Il ne peut donner d'avis, ni de conseils ; ni de sa propre initiative, ni suite à une sollicitation. S'il est sollicité, il peut répréciser les limites de son mandat. Cette règle rencontre néanmoins une exception : lorsque l'interprète en milieu social détient des informations sur le bénéficiaire ; informations importantes pour l'utilisateur, car de nature à pouvoir influencer l'intégrité physique du bénéficiaire ou d'un membre de sa famille et constate que le bénéficiaire ne les dévoile pas, il peut demander à l'utilisateur de répréciser la règle de confidentialité et traduire sa démarche au bénéficiaire. Ceci afin permettre à ce dernier d'aborder ou non le sujet avec l'utilisateur. Si le bénéficiaire confie à l'interprète en milieu social une information se voulant rester confidentielle, ce dernier doit lui rappeler son obligation de tout traduire. Si, avant ou après la prestation, le bénéficiaire fait une demande à l'interprète en milieu social, celui-ci l'orientera vers un service adéquat qui prendra sa demande en charge.

#### **Article 6. L'anonymat**

Afin de préserver l'interprète en milieu social de toute alliance non professionnelle et de permettre que tout sujet à contenu sensible, personnel ou intime puisse être abordé au cours de l'entretien, l'anonymat de l'interprète en milieu social est toujours requis tant vis-à-vis du bénéficiaire que de l'utilisateur. L'interprète en milieu social s'abstiendra de donner ses coordonnées.

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

#### **Article 7. La ponctualité**

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

#### **Article 8. La formation**

L'interprète en milieu social ne commencera à prester auprès des utilisateurs qu'après avoir bénéficié d'une formation initiale qui lui permettra d'intégrer les différents aspects du code de déontologie des interprètes en milieu social du SeTIS Bxl. Dès son entrée en fonction, il s'engage à respecter ce code de déontologie qui régit le cadre de ses missions. De plus, il s'engage à participer aux différentes activités de formation continue organisées par le service formation, car la formation continue fait partie intégrante de la fonction d'interprète en milieu social. Elle permet un ajustement continu de ses pratiques et attitudes en lien direct avec le code déontologique et l'acquisition de savoirs plus théoriques : thématiques en vigueur dans le secteur social, médical, juridique, évolution des structures associatives existantes...

#### **Article 9. La loyauté par rapport au SeTIS Bxl et à ses collègues**

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

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

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

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

## **Les Droits de l'interprète en milieu social**

### **Article 10. Le soutien et l'écoute**

Pour lui permettre de gérer les difficultés rencontrées (stress, émotions...) lors de ses prestations, l'interprète en milieu social doit pouvoir bénéficier de soutien et d'écoute, via les groupes de parole organisés par le SeTIS Bxl.

En début de prestation, l'interprète en milieu social peut demander des informations sur le contexte général de l'intervention. Cette démarche peut se faire en l'absence du bénéficiaire, si le contenu de l'entretien l'exige.

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

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

### **Article 11. La formation**

L'interprète en milieu social doit pouvoir bénéficier régulièrement de formation et de supervision de façon à améliorer ses attitudes et pratiques professionnelles. De plus, il doit pouvoir être informé de l'évolution du secteur non marchand et des demandes des utilisateurs.

### **Article 12 : L'information exacte**

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

### **Article 13 : Limites personnelles**

L'interprète en milieu social peut refuser une mission pour motif de conscience ou pour tout autre motif qui lui est propre. Il doit en avertir préalablement le service.

Si l'interprète en milieu social trouve que le code d'éthique minimal du « respect de la personne » ou que le cadre fixé par son code de déontologie n'est pas respecté durant l'intervention, il peut décider de suspendre sa prestation. Il est important qu'il prévienne les interlocuteurs de sa démarche, ainsi que le SeTIS Bxl.