

1 • SERVICE D'INTERPRÉTATION

L'interprète social a pour mission de traduire les messages oraux de la langue source vers la langue cible, d'une manière objective et loyale à l'original. Il est tenu au secret professionnel.

↳ SeTIS BRUXELLES

Le Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social fournit des prestations de traduction et d'interprétariat aux services du secteur non marchand afin de faciliter leur communication avec des personnes maîtrisant peu ou pas le français. L'interprète intègre également la dimension culturelle des intervenants afin de contextualiser l'échange. Différentes options sont possibles :

- *Les **prestations par déplacement** : présence d'un interprète pendant la consultation
- *La **conférence téléphonique** : échange téléphonique simultané entre le prestataire, le patient et l'interprète
- *L'**organisation de permanences** : présence récurrente d'un interprète sur le lieu de consultation, à des moments réguliers (par tranche de min. 2h) et selon une fréquence définie. L'interprète peut y intervenir pour plusieurs bénéficiaires et dans plusieurs langues
- *Les **prestations par téléphone** : mise en contact téléphonique instantanée entre l'utilisateur, le bénéficiaire et l'interprète. Permet de répondre aux situations d'urgences ou pour des prestations courtes ne demandant pas obligatoirement la présence physique de l'interprète (durée de la prestation : max. 15 min.)
- *Les **traductions écrites libres** : traduction de document non officiel du français vers la langue maternelle de l'interprète ou inversement

! www.setisbxl.be - info@setisbxl.be - 02 609 51 80 | gratuit pour les services agréés CoCoF Santé et Cohésion Sociale | accessible en semaine pendant la journée

↳ Le Service d'Interprétariat Social de Bruxelles Accueil asbl

Bruxelles Accueil propose au secteur non marchand francophone à Bruxelles, un service

- *d'interprétariat par **déplacement**
- *d'interprétariat par **téléphone**
- *de traduction **écrite**

! www.servicedinterpretariatsocial.be
info@bruxellesaccueil.be
02 511 27 15 | service payant | accessible en semaine pendant la journée

↳ Agentschap integratie en inburgering

Les interprètes et traducteurs sociaux soutiennent la communication des services sociaux et des autorités locales avec leurs clients afin de surmonter la barrière linguistique. La traduction se fait uniquement du ou vers le néerlandais.

! www.integratie-inburgering.be

2 • MÉDIATION INTERCULTURELLE

La médiation interculturelle a pour objectif de surmonter les barrières linguistiques mais aussi les différences socio-culturelles et interethniques afin de faciliter la relation entre le soignant, le patient et son entourage.

↳ Foyer vzw

Sur demande du prestataire, un médiateur interculturel peut intervenir

- *par **déplacement** en se rendant dans le cabinet de consultation
- *par **communication instantanée** sur ordinateur ou par téléphone. Propose également un service d'interprétariat.

! www.foyer.be | 02 410 74 95
service payant (15€ la 1^{ère} heure + 4€ par heure supplémentaire) | Permanence téléphonique disponible tous les jours ouvrables (du lundi au jeudi entre 9h et 17h, le vendredi de 9h à 12h30). Fermé le vendredi après-midi.

↳ Cellule Médiation interculturelle du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

Possibilité de faire appel à un médiateur interculturel uniquement par **vidéoconférence**, soit lors des permanences, soit sur rendez-vous.

! www.health.belgium.be
02 524 86 07
02 524 86 35 (pour les services à distance)

3 • SERVICE D'INTERPRÉTATION EN LANGUE DES SIGNES

L'interprète social a pour mission de traduire les messages oraux de la langue source vers la langue cible, d'une manière objective et loyale à l'original. Il est tenu au secret professionnel.

↳ SISB

Le Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles vise à faciliter la communication sourds-entendants grâce à la présence d'un prestataire :

***Interprète** en langue des signes belge francophone. L'interprète transmet l'information par l'intermédiaire de la langue des signes et du français.

***Translittérateur** qui transmet l'information par l'intermédiaire de moyens visuels de communication francophones (signes, codes visuels permettant de distinguer des sosies labiaux, reformulation orale, français signé souple ou tout autre technique ayant le même objectif).



www.infosourds.be - sisb@infosourds.be - 0498/43.43.34 | service payant | accessible en semaine pendant la journée

4 • AUTRES OUTILS

Bien que le recours à un service d'interprétariat social ou un médiateur interculturel soit fortement recommandé et privilégié, il peut arriver qu'il ne soit pas possible de mettre en place ces options (horaire incompatible, besoin d'interprétariat non identifié préalablement...). Des "solutions d'urgence" peuvent alors être envisagées comme le support d'un imagier, d'un logiciel de traduction, d'un lexique ou encore le recours à la gestuelle.

- **Site de traduction médicale : Traducmed** - www.traducmed.fr
Site internet français créé par un médecin généraliste permettant d'évaluer une urgence ou la situation globale d'un patient en l'absence de traducteur, grâce à des traductions sonores d'un interrogatoire médical en français et des phrases d'explication de la prise en charge médicale.
- **Imagier : Crossics Health** - www.crossics.com
Cet outil, contenant 270 illustrations explicites décrivant les symptômes principaux de médecine générale, permet au prestataire de soins de mieux cerner les symptômes et poser un diagnostic plus précis de la maladie du patient ne parlant pas la même langue
- **Imagier : Picture Communication tool** - www.picturecommunicationtool.com
Site anglais proposant des planches d'illustrations réalisées par le réseau des hôpitaux publics de l'Essex. Elles détaillent les situations que les professionnels de santé peuvent couramment rencontrer (processus de soin, alimentation, hygiène...). Elles comprennent également des illustrations permettant de communiquer
- **Imagier : Ward Communication tool** - www.health.qld.gov.au (pdf)
Outil utilisé en Australie, le soignant et le patient peuvent pointer du doigt les images à propos desquelles ils souhaitent communiquer et répondre de la même manière. Ces illustrations permettent d'aborder des situations de base afin que le soignant et le patient puissent entrer en relation.
- **Set de cartes : Babelboost - BabelBoost** - www.boostbrussels.be
Un outil de dialogue, présenté sous forme de jeu de cartes illustré, afin d'aider à cerner les priorités du patient afin d'adapter le suivi en fonction de ses besoins.

Mais encore

- Répertoire de publications concernant la relation soignant-soigné en contexte multiculturel : cultures-sante.be (pdf)
- L'imagier SantéBD : santebd.org (des bandes dessinées pour préparer ses rendez-vous médicaux)
- Plateforme web: wecanhelp.be/
- Répertoire de poche pour les hôpitaux (nl, en, fr) : www.huisnederlandsbrussel.be (pdf)



· Vassart Carine, "Améliorer le dialogue entre médecins généralistes et patients d'origine étrangère. Aperçu des outils existants : dans le cadre du réseau d'écoute première ligne de soins", Fondation Roi Baudouin, pub n° 3188, 2013, [online \(www.kbs-frb.be\)](http://www.kbs-frb.be)