



# Surmonter la barrière linguistique



## SERVICE D'INTERPRÉTATION

L'interprète social·e 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·elle est tenu·e 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 intervenant·es afin de contextualiser l'échange.

#### Différentes options sont possibles :

- Les prestations par déplacement : présence d'un·e interprète pendant la consultation.
- La conférence téléphonique : échange téléphonique simultané entre le·la prestataire, le·la patient·e et l'interprète..
- L'organisation de permanences : présence récurrente d'un·e 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·rice, le·la 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](http://www.setisbxl.be) | [info@setisbxl.be](mailto: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 visioconférence
- d'interprétariat par téléphone
- de traduction écrite



[www.servicedinterpretariatsocial.be](http://www.servicedinterpretariatsocial.be) |  
[info@bruxellesaccueil.be](mailto:info@bruxellesaccueil.be) | 02 511 27 15

Service payant | Accessible en semaine pendant la journée.

### Agentschap integratie en inburgering

Un service d'interprétariat et traduction sociale qui soutient la communication des services sociaux et des autorités locales avec leurs client·es afin de surmonter la barrière linguistique.



La traduction se fait uniquement du ou vers le néerlandais.

[www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be) | 02 701 79 20

Service payant | Accessible en semaine pendant la journée.

## 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·la professionnel·le, le·la bénéficiaire et son entourage.

### Foyer vzw

Sur demande du·de la prestataire, un·e médiateur·rice interculturel·le 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](http://www.foyer.be) | 02 410 75 81

Service payant (15€ la 1ère 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.



[www.health.belgium.be](http://www.health.belgium.be) | Intercult | 02 524 86 35  
[daliia.bouhjar@health.fgov.be](mailto:daliia.bouhjar@health.fgov.be) | 02 524 86 07



# Surmonter la barrière linguistique



## SERVICE D'INTERPRÉTATION EN LANGUE DES SIGNES

L'interprète social·e 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·elle est tenu·e au secret professionnel.

### SISB

Le Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles vise à faciliter la communication entre personnes sourdes et entendant·es grâce à la présence d'un·e prestataire, en présentiel ou en distanciel :

- Interprète en langue des signes belge francophone.  
L'interprète transmet l'information par l'intermédiaire de la langue des signes et du français.
- Translittérateur - Langue française Parlée Complétée (LfPC).  
Le LfPC est une technique visant à compléter la lecture labiale afin de la rendre entièrement intelligible pour la personne sourde. C'est donc une aide à la perception de la parole sur les lèvres.

- Relais-signes est un service d'interprétation à distance pour des appels téléphoniques ou de courts entretiens entre une personne sourde et une personne entendant. Ce service est destiné aux appels de courte durée, en Belgique, qui ne nécessitent pas un·e interprète en présentiel.



[www.infosourds.be](http://www.infosourds.be) | [sisb@infosourds.be](mailto:sisb@infosourds.be) |  
**0498 43 43 34**

*Service payant | Accessible en semaine pendant la journée.*

## AUTRES OUTILS

Bien que le recours à un service d'interprétariat social ou de médiation interculturelle 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](http://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 : Ward Communication tool

[www.health.qld.gov.au](http://www.health.qld.gov.au) (pdf)

Outil utilisé en Australie, le·la soignant·e et le·la patient·e 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 qu'ils et elles puissent entrer en relation.

### Imagier : Picture Communication tool

[www.picturecommunicationtool.com](http://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 professionnel·les de santé peuvent couramment rencontrer (processus de soin, alimentation, hygiène...).

### Imagier : SantéBD

[santebd.org](http://santebd.org)

Des bandes dessinées pour comprendre la santé avec des images et mots simples, destinés aux patient·es et aux professionnel·les de santé.

### Répertoire de poche pour les hôpitaux (nl, en, fr) : Medica

[www.huisnederlandsbrussel.be](http://www.huisnederlandsbrussel.be) (pdf)

Medica est un livret d'aide à la communication avec les patient·es et les visiteur·euses à l'hôpital. Ce livret est rempli de phrases et de mots utiles dans les situations les plus fréquentes, à l'accueil, lors d'un examen ou dans la chambre.

**Pour aller plus loin :** 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))