

# LIVRET D'ACCUEIL INTERPRETES ET MEDIATEURS

– FIA NORMANDIE –



# FIA NORMANDIE

FIA Normandie est une association à but non lucratif, qui propose des prestations d'interprétariat physique, téléphonique et traduction écrite en milieu sanitaire, social et juridique sur la région Normandie dans le but de l'accès au droit de tous.



Pour effectuer cette mission, l'interprète/médiateur peut utiliser ses connaissances des référents culturels de l'utilisateur (ethniques, religieux, nationaux etc.) et ses référents culturels du pays d'accueil.

## 1- RÔLE DU MÉDIATEUR / INTERPRÈTE

De par ses connaissances linguistiques et culturelles, le médiateur / interprète facilite la communication entre différentes institutions et les personnes d'origine étrangère.

## 2 – LA MÉDIATION INTERCULTURELLE

La médiation interculturelle consiste à favoriser un espace de compréhension entre les référents culturels de l'utilisateur et ceux du professionnel quand le blocage d'une situation semble culturel. La culture correspond à l'ensemble des codes sociaux, normes et valeurs que va partager un groupe social et dans lequel l'individu grandit et se développe.

La médiation interculturelle permet alors de décentrer les référents culturels pour comprendre le point de vue et les attentes de l'autre et trouver un espace de résolution.

## 3 – MISSIONS DU MÉDIATEUR / INTERPRÈTE

Le médiateur a principalement deux fonctions : l'interprétation de messages de différents interlocuteurs et la liaison entre deux mondes culturels. Sa mission est de faciliter les relations et les communications entre les parties et de rendre compréhensible, de manière bilatérale, les représentations culturelles (les valeurs et les normes qui y sont associées). Il crée un espace d'écoute d'échanges et de négociations entre les deux parties pour arriver à établir les liens, améliorer les relations ou dépasser un différend.

## 4 – MISSIONS DE L'INTERPRETE

L'interprète assure la traduction fidèle des propos pour garantir la bonne compréhension des deux parties. Il reste centré sur son travail de restitution, sans être influencé par les effets des relations asymétriques. Il assure une mission de traduction orale consécutive pour laquelle il est mandaté quel que soit le contexte émotionnel et culturel de la situation.

## 5 – COMPETENCES REQUISES

- Maîtrise du français oral et écrit
- Connaissance socio-linguistique et culturelle approfondie du pays d'origine et de la France



## 6. POSTURE PROFESSIONNELLE

- Ponctualité : respecter les horaires
- Pour les consultations par téléphone, se trouver dans un endroit calme et approprié
- Se présenter auprès du professionnel et de l'utilisateur
- Distanciation : inscrire son intervention au sein d'un cadre professionnel
- Confidentialité et secret professionnel : ne pas diffuser le contenu de l'intervention
- Neutralité : ne pas évoquer ses positions personnelles. Principe de non jugement
- Fidélité de la traduction : veiller à la bonne compréhension des deux parties. Lorsque la parole de l'utilisateur comporte des aspects symptomatiques (répétitions, hésitations, registre de langage...) ou culturels (expressions religieuses, politesse, conception de la famille...) que l'interprète perçoit et ne sait pas comment traduire, il doit l'expliquer au professionnel.
- Ne pas apporter ses positions personnelles quant aux référents culturels de l'utilisateur ou du pays d'accueil. S'assurer du point de vue et de l'accord des personnes en présence quant à l'explication culturelle qui est faite.



## 7 – ORGANISATION

- 1 – Avoir sa fiche de mission pré remplie avant l'intervention.
- 2 - Rendre les fiches complétées chaque semaine au secrétariat.
- 3 - Participer aux réunions d'équipe.
- 4 - Être présent aux formations dispensées.
- 5 - Présence obligatoire aux séances d'Analyses des Pratiques Professionnelles.
- 6 - L'interprète n'est pas responsable de la teneur de l'entretien.

L'interprète peut demander un débriefing au professionnel, auprès duquel il est intervenu, si il l'estime nécessaire dans le cadre de ses missions.

- 7 - L'interprète est en droit de refuser une mission auprès de FIA.

## 8 – UN ACCOMPAGNEMENT DANS VOTRE PRATIQUE

La formation en trois modules est assurée par l'équipe de Terra Psy. Des analyses des pratiques sont animées par des psychologues de Terra Psy et ont lieu chaque mois afin de vous accompagner dans votre travail et de réfléchir en équipe à des situations complexes.

En cas de difficultés après une intervention, vous pouvez contacter Terra Psy pour avoir accès à un soutien individuel par téléphone ou en présentiel, au 09.82.25.62.45

