

i Hola !

Здраст

šv

Dobar Dan

Hello

Dobro ju



Setis^w

Se comprendre pour s'entendre

Hello

La table des matières

здрaво

01.

Notre équipe

02.

Nos prestations

03.

La traduction

04.

Infos pratiques

05.

La déontologie

06.

Les secteurs

07.

Les langues

08.

Contact



01. Notre équipe

Le SeTIS wallon, c'est **41** personnes sous **CDI, formées et** (majoritairement) **certifiées** en interprétation en milieu social, pour une moyenne de **18 000 prestations** annuelles en **22 langues** dans toute la Wallonie. Subsidé par la Région wallonne, le SeTISw est le seul service wallon agréé en interprétation en milieu social. Par ailleurs, dans le cadre d'un programme continu, nos interprètes suivent des formations spécifiques : le droit des étrangers, l'accompagnement de MENA, l'ethnopsychiatrie, le paysage institutionnel belge, etc.

Missions

Mettre des interprètes professionnels exclusivement au service du secteur non-marchand et des services publics pour

- Faciliter la communication avec les personnes étrangères ou d'origine étrangère éprouvant des difficultés en français
- Soutenir l'accès aux services publics et aux droits fondamentaux pour les personnes étrangères ou d'origine étrangère
- Participer à la construction d'une société inclusive en soutenant l'intégration des populations d'origine étrangère

Contact :

Général : +32 (0)81/ 46 81 70

Permanence Arabe : +32 (0)4/ 223 71 93

Permanence Pachto : +32 (0)81/ 46 81 77

02. Nos prestations



Présentiel

Notre interprète se déplace sur rendez-vous afin de réaliser une prestation sur le lieu désigné par le service utilisateur



Téléphone

1. Avec ou sans rendez-vous, dans toutes les langues disponibles
2. Permanences téléphoniques
 - en langue arabe du lundi au vendredi de 9h à 12h
 - en dari et pachto le mercredi de 13h à 17h



Visioconférence

- Prestation à distance sur rendez-vous
- Principaux logiciels utilisés : Teams, Skype, WhatsApp, Zoom, Whereby, Google Meet



Traduction

- Sur base d'un devis et d'un délai défini au préalable, traductions dans les langues disponibles
- Traduction de documents à caractère public en versions multilingues



Capsule audio/vidéo

Réalisation de capsules audio ou de sous-titrages de contenus multimédia

03. La traduction

Outre la traduction de documents à caractère social (à l'exclusion des documents juridiques ou trop techniques) pour les services publics et le secteur associatif, le SeTIS wallon réalise également, de sa propre initiative ou par le biais de partenariats, des traductions multilingues d'intérêt général mises à disposition sur son site internet et diffusées via son réseau et les réseaux sociaux.

Pour toute demande de traduction, merci de nous envoyer le document par e-mail à l'adresse suivante : traduction@setisw.be

Quelques exemples :

Principales mesures prises par le comité de concertation de la crise sanitaire COVID-19
Aides mises en place à Verviers suite aux inondations
Lexique maçonnerie : vocabulaire multilingue
Démarches administratives pour les réfugiés ukrainiens
Brève explication des démarches administratives nécessaires à l'octroi de l'allocation de chauffage
Guide informatif sur le bail locatif wallon
Billets informatifs mis à disposition par infor Jeunes sur des sujets variés (contraception, études, logement, etc.)

Disponibles gratuitement sur notre site : www.SeTISw.com

Nous diffusons régulièrement de nouvelles traductions ou d'autres informations pertinentes par e-mail.

Pour être tenu au courant, n'hésitez pas à en faire la demande à l'adresse suivante : info@setisw.be

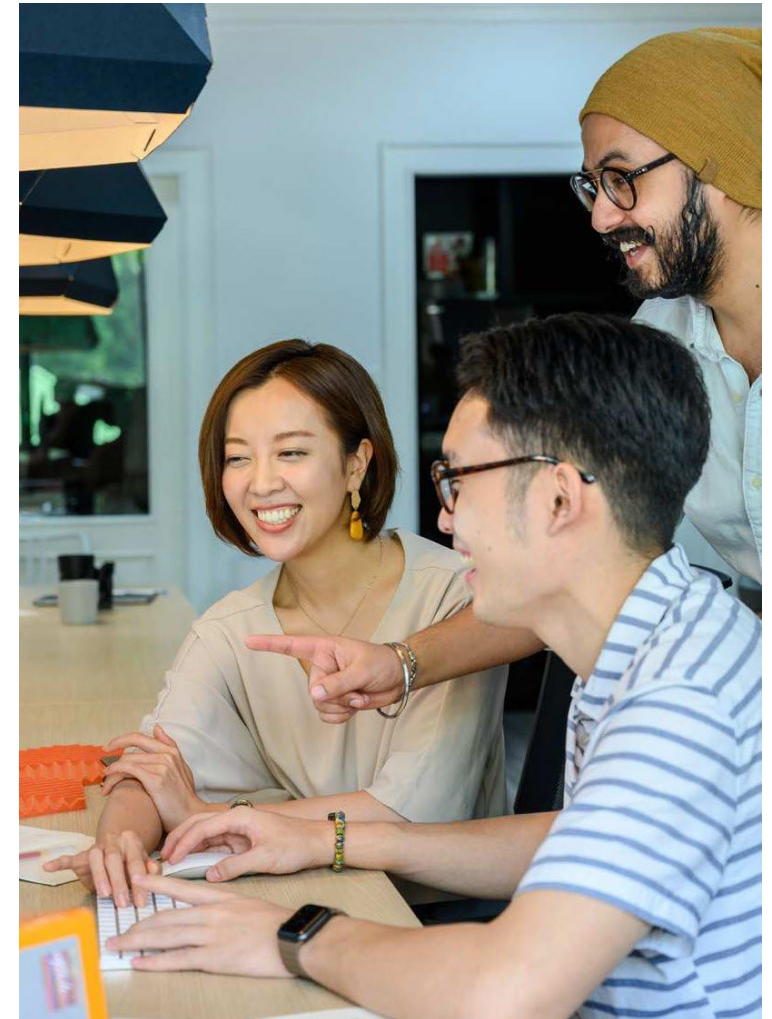


04. Informations pratiques

Procédure de réservation

1. **Réservation** : exclusivement par téléphone au **081 / 46 81 70** du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h15.
2. **Confirmation** : suite à la réservation, le SeTISw envoie un e-mail de confirmation. L'utilisateur vérifie les données reprises dans cet e-mail. Sans réaction écrite de la part de l'utilisateur, la prestation sera facturée conformément à ces données.
3. **Annulation** : les annulations de prestations doivent se faire par e-mail ou par téléphone au plus tard 2 jours avant le rendez-vous. Passé ce délai, le rendez-vous sera facturé.

N.B. Pour les prestations à distance, il appartient au demandeur de faire parvenir le lien de la réunion à l'interprète ou d'appeler le matching afin d'être mis en contact avec l'interprète.



Informations administratives



Absentéisme : en cas d'absence du bénéficiaire ou de l'utilisateur, les heures réservées seront facturées. En cas d'absence de l'interprète, le SeTISw s'engage à prévenir le service demandeur dans les plus brefs délais.

En cas de retard de l'utilisateur ou du bénéficiaire supérieur à 20 min et sans avertissement préalable, notre interprète est susceptible de se voir attribuer une autre mission.

- Toute heure entamée est due.
- La facturation est mensuelle et électronique par défaut.
- La facture est payable 30 jours après réception.

Lorsque deux factures restent impayées malgré les rappels, les prestations sont suspendues.

SECRET PROFESSIONNEL



L'INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL
RESPECTE LA CONFIDENTIALITÉ DE
L'ENTRETIEN

Interpréter dans des contextes sensibles tels que la santé, l'ethnopsychiatrie, l'intégration, l'accueil ou les services publics et sociaux, ne s'improvise pas et nécessite formation, expertise et déontologie rigoureuse.

Confidentialité et respect du secret professionnel :

- ✓ L'interprète social est tenu à la confidentialité à l'égard de toute personne, des informations obtenues dans et en dehors du cadre des prestations et ne peut en tirer aucun profit personnel.
- ✓ Il est tenu au secret professionnel, lequel trouve ses limites dans les cas où les obligations légales fondées sur des impératifs moraux ou déontologiques graves, tels que l'assistance due à des personnes en danger grave et imminent.
- ✓ Il ne communique jamais ses données personnelles à l'une ou l'autre des parties.

Objectivité, impartialité et non-intervention :

- ✓ L'interprète social traduit l'intégralité des messages et le fait en présence des deux parties.
- ✓ Il n'a pas d'autre fonction que celle d'interprète. Il ne se substitue pas au professionnel de première ligne. Lorsqu'on lui demande de sortir de son mandat ou de prendre parti, il précise les limites de sa fonction.
- ✓ Il reste objectif durant l'entretien et s'abstient de donner un avis, un conseil ou d'exprimer une conviction personnelle.
- ✓ Il n'accepte aucune rétribution de quelque nature que ce soit tant de la part du bénéficiaire que de l'utilisateur.

Limitation et refus d'une intervention :

L'interprète social peut décliner ou interrompre une intervention pour différents motifs tels que :

- ✓ Motif de conscience ou motif personnel (liens familiaux avec le bénéficiaire ou liens personnels étroits, etc.)
- ✓ Non-respect de la déontologie ou de la triangulation
- ✓ Non-respect du code d'éthique minimal du « respect de la personne »
- ✓ Autre motif nuisant de façon importante à la qualité de l'intervention

5 raisons de faire appel à un interprète professionnel dans le secteur associatif/public

1. Compétences linguistiques spécialisées :

L'équipe du SeTISw est composée d'interprètes natifs possédant une maîtrise approfondie des langues y compris les subtilités culturelles et les nuances linguistiques.

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES



L'INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL A UNE EXCELLENTE MAÎTRISE DU FRANÇAIS ET DE SA LANGUE MATERNELLE

3. Connaissances thématiques :

Inscrits dans une logique de formation continue, les interprètes ont une connaissance approfondie des sujets spécifiques abordés.

EXPERTISE



L'INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL CONNAÎT EN PROFONDEUR DE NOMBREUX DOMAINES

INTERPRÈTES CERTIFIÉS



LES INTERPRÈTES EN MILIEU SOCIAL DU SETIS WALLON POSSÈDENT UN CERTIFICAT UNIVERSITAIRE*

4. Adaptabilité culturelle :

Les interprètes sont conscients des sensibilités culturelles, car issus eux-mêmes des communautés dont ils traduisent les contenus.

NEUTRALITÉ



L'INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL TRADUIT FIDÈLEMENT L'INTÉGRALITÉ DU MESSAGE, SANS PRENDRE PARTI

2. Confidentialité et neutralité :

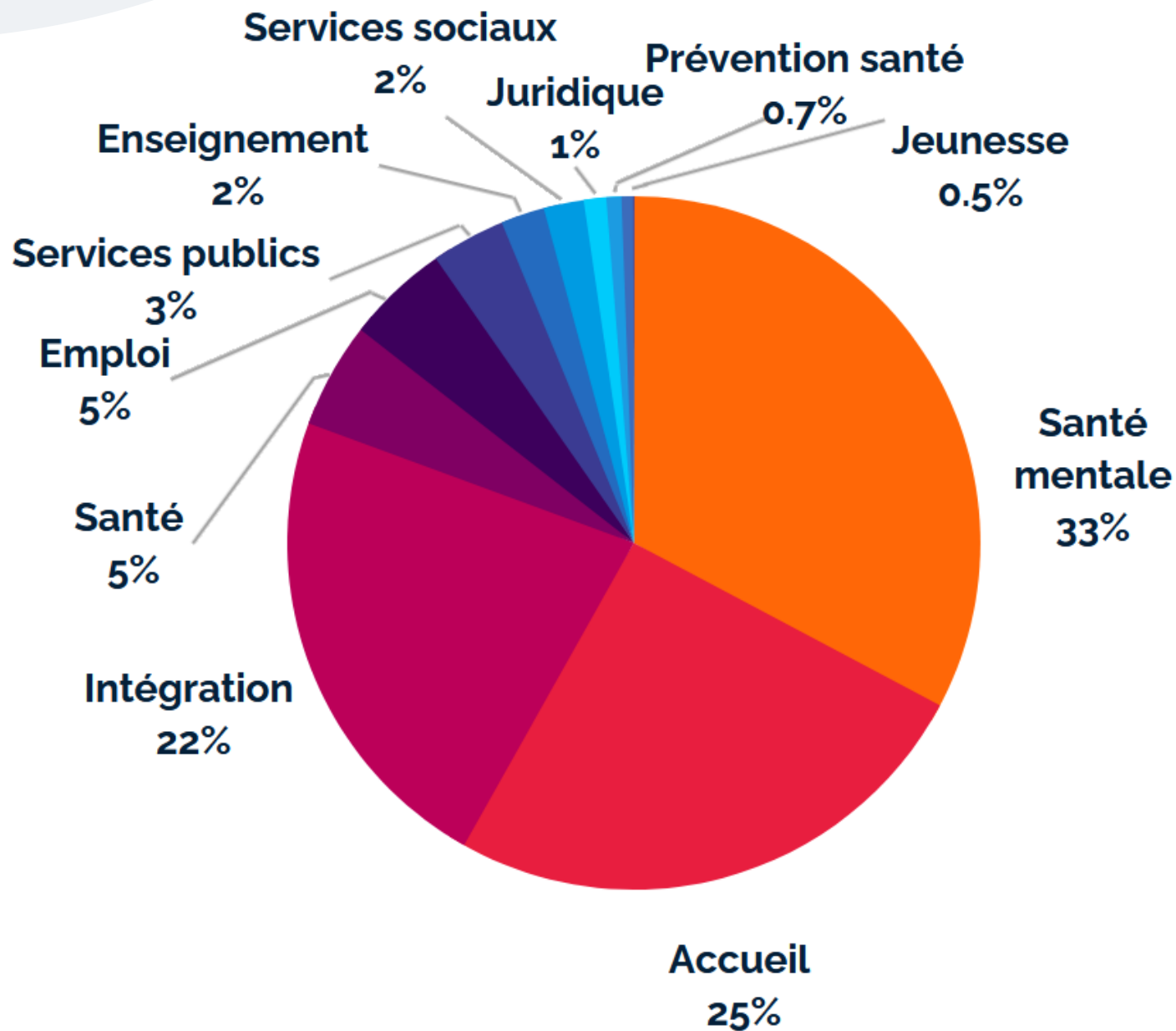
Ces deux qualités sont des éléments déontologiques exigés contractuellement à tous les interprètes du SeTISw qui garantissent le respect des échanges et rassurent les parties en présence.

5. Fiabilité :

Les interprètes professionnels sont généralement disponibles sur demande et peuvent s'adapter aux horaires et aux besoins spécifiques des établissements sociaux. Les rendez-vous et les délais sont garantis par le SeTISw et son organisation.

06. Les secteurs

Notre équipe intervient principalement (pas exclusivement) dans les secteurs sociaux et publics suivants :



07. Les langues disponibles

Afar	Qafar af	Farsi	فارسی
Albanais	Shqip	Ourdou	اردو
Amharique	አማርኛ	Pachto	پښتو
Anglais	English	Russe	Русский
Arabe	عربي	Serbe	Srpski
Arménien	Հայերեն	Somali	Af Soomaali
Badini	Badîî	Ourdou	اردو
Berbère	Tmazight	Tigrinya	ትግርኛ
Bosniaque	Bosanski	Turc	Türkçe
Croate	Hrvatski	Ukrainien	Українська
Dari	دری		

08. Contact

Informations et réservations :

Pour les informations générales ou toute demande de prestation : +32 (0)81/ 46 81 70

Général : info@setisw.be

Matching : matching@setisw.be

Comptabilité : comptabilite@setisw.be



Traduction :

Pour toute demande de traduction, merci de nous envoyer le document par e-mail à l'adresse suivante :

traduction@setisw.be

Permanences téléphoniques :

Arabe : +32 (0)4/ 223 71 93
du lundi au vendredi de 9h à 12h

Pachto : +32 (0)81/ 46 81 77
le mercredi de 13h à 17h.



Wallonie



Setis^w
Se comprendre pour s'entendre

« Se comprendre, pour s'entendre »

i Hola !

Здрасти

Merhaba

Bonjour

ሰላም

kv

Dobar Dan

Slav

добрий день

jambo

Hello

Merhaba

Bonjour

ሰላም

jambo



www.setisw.com



+32 (0)81/46.81.70



info@setisw.be