

relation de service / relation commerciale et d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs de l'entreprise. Du point de vue collectif, contribuer à la bancarisation des clientèles fragilisées, c'est éviter d'exclure des personnes de l'offre de service, les aider à anticiper et à sortir des "situations critiques" en évitant des pratiques qui renforcent leur fragilité. C'est également accompagner les personnes qui le peuvent, à acquérir de l'autonomie plutôt que de les enfermer dans une logique d'assistantat et de dépendance. Il s'agit finalement de saisir et accompagner les personnes dans une approche dynamique.

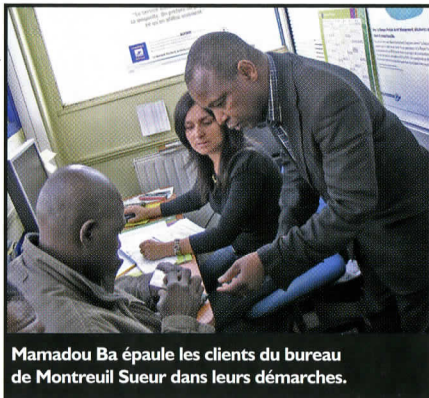


Interprètes en établissement : la traduction d'une volonté de proximité

Pour faciliter la communication entre guichetiers et clients, des permanences d'interprètes sont organisées au bureau de **Montreuil Sueur** (93).

Depuis plus d'un an, Mamadou Ba effectue trois fois par semaine une

Photo : Patrick Speronel



Mamadou Ba épaula les clients du bureau de Montreuil Sueur dans leurs démarches.

permanence au bureau de Montreuil Sueur, ville abritant une forte population originaire du Mali. Il parle parfaitement malien et maîtrise plusieurs dialectes. "J'établis un premier contact avec les clients, les écoute, les aide à remplir divers formulaires et facilite ainsi le contact des agents avec la clientèle", explique Mamadou Ba. Les clients en sont les premiers bénéficiaires : "Nous sommes très satisfaits de la présence d'un interprète dans le bureau : il sait nous comprendre et nous aide beaucoup dans nos démarches", témoigne une cliente habituée du

bureau. "C'est un atout très important, confirme Gérard Bordes, directeur de l'établissement. Sa présence permet également d'améliorer le relationnel et témoigne de notre volonté de proximité vis à vis d'une clientèle parfois fragilisée et diminue le temps d'attente au guichet". Mamadou Ba est quelqu'un de très humain, il prend sa mission de facilitateur à cœur et s'est très bien intégré au sein de l'équipe. Neuf bureaux du département accueillent des interprètes effectuant des vacances en sept langues telles que l'arabe, le turc ou encore le chinois.

Patrick Speronel ●