SQUARE SAINCTELETTE 12/3
(2ème ETAGE)
1000 BRUXELLES

RAPPORT ANNUEL

BRUXELLES ACCUEIL ASBL
SERVICE D'INTERPRETARIAT SOCIAL

Le Sociaal Vertaalbureau de la vzw Brussel Onthaal et le Service d'Interprétariat Social de l 'asbl Bruxelles Accueil n'auraient pu atteindre leurs objectifs en matière d'interprétariat et de traduction en milieu social en 2020 sans la collaboration de nombreux interprètes et traducteurs en milieu social engagés, les subventions de plusieurs instances, la flexibilité de l'équipe et des administrateurs, ses nombreux utilisateurs et institutions, ses partenaires et ses sympathisants…

Merci à tous pour votre engagement et pour le travail presté au cours d'une année difficile de COVID 19 !

Vlaamse Gemeenschapscommissie - Directie Algemeen Welzijn en Gezondheid, Etnisch-culturele Minderheden – Bianca Debaets

C.O.C.O.F – Cohésion Sociale 2016-2020

SOCIALE MARIBEL

2020

INDEX

Introduction 3

1/ Qu'est-ce que l'interprétariat et la traduction en milieu social ? 4

2/ Plan d'action 2020 9

2.1- Situation de BO/BA 9

2.2- Mission et vision de BO/BA 10

2.3- Conseil d'Administration de BO/BA 11

2.4- Équipe de BO/BA 11

2.5- Réseau multilingue d'interprètes/traducteurs en milieu social 14

- Statut de l'interprète/traducteur en milieu social 14
- Une politique du bénévolat 16
- Recrutement permanent 16
- Mobilisation du réseau d'interprètes et des traducteurs 17
- Implication des interprètes en milieu social certifiés par BO 18
- Implication des interprètes en milieu social non certifiés par BO/BA 19
- Utilisation des 'taalhulpen' 20
- Formation sur mesure pour le réseau d'interprètes 20

2.6- Les utilisateurs/institutions 24

- VGC comme instance utilisatrice de BO 26
- L'utilisateur paie les frais d'interprétariat directs à BO/BA 27

2.7- Données chiffrées BO/BA 2020 28

- Généralités 28
- Demandes/prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social de BO/BA par niveau de compétence de l'utilisateur 31
- Evolution des prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social 34
- Brussel Onthaal vzw 37
- Bruxelles Accueil asbl 39
- Subventions BO/BA 2020 42

2.8- Partenariats 44

- L'agence flamande d'intégration et d'intégration civique 44
- Projet Fedasil 44
- Projet Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Groep INTRO et OKAN Bruxelles 48
- Collaboration avec DiversLeuven 50
- Collaboration avec Wetenschapswinkel Brussel 50
- Collaboration avec Actiris 51
- Sétis, Info-Sourds, Bruxelles Accueil 52
- CAW Groep Vlaanderen-Brussel 52

3/ Rétrospective 2020 et perspectives 2021 53

4/ Annexes 54

Introduction

L'année 2020 a été une année qui a bouleversé le cours des choses. Coronavirus. Le mot que nous connaissions à peine en janvier, mais qui envahissait tous les médias en mai. Du début mars jusqu'à fin mai, les demandes d'interprétariat par déplacement se sont complètement arrêtées. Pour un court moment, certains employés se sont retrouvés en chômage temporaire. Mais en peu de temps, la lacune de communication a été comblée par l'interprétariat par téléphone et par l'interprétariat par webcam. Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil montre son agilité à nouveau. De nouveaux ponts ont été construit en un rien de temps : l'interprétariat par webcam, réunions sur zoom, travail à domicile, webinaires, vidéos d'instruction, formations en ligne, …

Et cela a fournis des chiffres annuels incroyables : malgré la pandémie, BO/BA a réalisé près de 26 000 prestations d'interprétariat et de traduction, seulement une fraction de moins que l'année record historique 2019. Grâce à une équipe très résiliente et notre armée infatigable de traducteurs et d'interprètes ! Nous les en remercions tous.

Non seulement les hôpitaux ont craqué, mais aussi les dictionnaires. Toute une série de nouveaux termes ont dû trouver une traduction dans des dizaines de langues. Comment dire 'quarantaine' en tigrigna, 'masque buccal' en pachto, 'respecter un mètre et demi de distance' en arabe ?

L'année 2020 a également été une année de manque de contact et de solitude à cause du coronavirus. Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil y a, en toute modestie, remédié de façon spectaculaire.

Félicitations !

Bob Pleysier
Président de Brussel Onthaal vzw– Bruxelles Accueil asbl

1/ Qu'est-ce que l'interprétariat et la traduction en milieu social ?

Il reste utile de bien cerner la spécificité de l'interprétariat et de la traduction en milieu social.

° **Définition de l'interprétariat/la traduction en milieu social :**

"Par interprétariat/traduction en milieu social, on entend la restitution complète de messages oraux ou écrits de la langue source vers la langue cible, de manière neutre et fidèle, dans un contexte social, notamment celui du secteur de l'action sociale et de la santé, de l'enseignement, de l'emploi et du logement social, de l'accueil et de l'accompagnement des demandeurs d'asile, des services publics proposés par les autorités dans le cadre de leurs missions sociales destinées aux habitants".

° **Qu'est-ce qu'un service d'interprétariat et de traduction en milieu social?**

Un service d'interprétariat et de traduction en milieu social *gère un processus* qui a pour but :

- D'assurer une transposition intégrale, fidèle et neutre de messages oraux ou écrits d'une langue source vers une langue cible,
- Et ceci sur ordre d'une institution (l'utilisateur), afin de permettre aux organismes d'aide et d'assistance sociaux et publics d'offrir à tout un chacun la possibilité d'accéder à leur fonctionnement régulier.

La gestion de ce processus comprend *quatre aspects partiels* :

- Proposer une aide d'interprétariat et de traduction de qualité en milieu social
- Le matching
- Répondre aux demandes d'interprétariat et de traduction
- Assurer une coopération de qualité avec le client d'interprétariat et de traduction

° **Quels sont les secteurs pour lesquels travaillent les services d'interprétariat et de traduction en milieu social?**

Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social sont actifs dans 12 secteurs :

1) Service publics (CPAS, services communaux, …)
2) Santé (Hôpitaux, maisons médicales de quartier)
3) Soins de santé mentale (CSSM, hôpitaux psychiatriques)
4) Famille et action sociale (CAP, ONE, Aide Intégrale à la Jeunesse)
5) Emploi (VDAB, boutique pour l'emploi, …)
6) Logement social (Bureau de location sociale, …)
7) Enseignement (Écoles, CPMS, …)
8) Accueil/intégration et intégration civique (Bureaux d'accueil, services à l'intégration, …)
9) Accueil demandeurs d'asile (Fedasil, Croix Rouge, ONG, …)
10) Secteur juridique (Centres pénitentiaires, avocats, …)
11) Prévention et sécurité (Police, …)
12) Secteur socio-culturel (Auto-organisation, des asbl …)

° Quelle est l'offre proposée par le service d'interprétariat et de traduction en milieu social ?

Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social proposent des interprètes par téléphone, par visio-conférence, par déplacement et des traductions écrites. Ils offrent certains de ces services selon les régions et les accords mutuels.

En 2020, il y avait 4 services d'interprétariat et de traduction en milieu social néerlandophones actifs en Flandre et à Bruxelles, e.a. les services des villes d'Anvers, de Gand, de Bruxelles et l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique. Voir : https://www.integratie-inburgering.be/wat-doen-we/sociaal-tolken-en-vertalen. Il y a en outre 4 services d'interprétariat et de traduction en milieu social francophones actifs à Bruxelles et en Wallonie, e.a. Bruxelles Accueil, Sétis Bxl, Sétis Wallon et Le Monde des Possibles Liège.

Interprétariat par téléphone et par visio-conférence versus interprétariat par déplacement:

L'*interprétariat par téléphone* se prête parfaitement à des conversations courtes et improvisées qui ne sont pas trop chargées émotionnellement et pour lesquels n'entrent pas en ligne de compte des documents écrits. L'interprétation se passe par téléphone. Cependant, l'absence d'une communication non-verbale peut nuire à l'établissement d'un dialogue fluide : l'interprète n'a pas de contact visuel avec ses interlocuteurs. Toutefois, l'interprétation par téléphone peut s'organiser très rapidement et est beaucoup plus anonyme.

L'*interprétariat par visio-conférence* convient également pour des conversations brèves ou de longueur moyenne, lorsqu'une certaine distance avec l'interprète est souhaitable (par ex. pour procurer un sentiment de sécurité à l'interprète, ou un sentiment de bien-être au client). L'interprétariat se déroule par ordinateur, smartphone ou tablette. L'avantage est que la communication non-verbale est également rendue visible.

L'*interprétariat par déplacement* est recommandé lorsqu'il s'agit de traduire des conversations longues ou très émotionnelles. Ce mode d'interprétariat est conseillé aussi lorsqu'il est important que la conversation soit non verbale, quand on fait usage de documents ou quand on interprète pour plus de deux personnes à la fois.

L'interprétariat en milieu social versus la médiation interculturelle:

Si l'interprétariat en milieu social et la médiation interculturelle sont deux choses différentes, ils sont complémentaires en tant qu'instruments pour surmonter les difficultés linguistiques entre l'assistant social et l'interlocuteur allophone.

Il est important que l'assistant social connaisse la nuance entre les instruments et sache quel instrument est le plus approprié dans le cadre de son assistance. Le choix

de l'instrument correct pour l'aide proposée à l'interlocuteur allophone fait partie de la politique linguistique de l'organisation.

L'interprète en milieu social :

Il a pour mission de reproduire de manière complète et fidèle les messages verbaux d'une langue vers l'autre, et ceci dans un contexte d'aide et de services sociaux et publics. L'interprète en milieu social intervient lorsque, suite à des problèmes de langue, les personnes ne peuvent communiquer. L'interprète en milieu social n'ajoute ni n'omet ni modifie aucune information et s'efforce de rendre la communication entre les interlocuteurs aussi directe que possible. Il est actif dans différents secteurs.

- **L'interprète en milieu social certifié**

  Un interprète en milieu social certifié est un interprète en milieu social néerlandophone qui, grâce à sa formation ou à son expérience, a réussi l'épreuve de certification et a obtenu le certificat d'interprète 'en milieu social'. Les interprètes en milieu social certifiés ont le choix de s'inscrire au Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken, ce qui les rend aptes à s'engager auprès des quatre services d'interprétariat et de traduction en milieu social en Flandre et à Bruxelles (Atlas Antwerpen, IN-Gent, Agentschap Integratie en Inburgering et Brussel Onthaal). La formation d'interprète en milieu social et la tenue du registre sont gérées par le service *dienst certificering* de l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique.

- **L'interprète en milieu social non certifié**

  BO/BA offre une formation interne d''interprète en milieu social' de 40h pour les candidats-interprètes, c'est-à-dire :

  Moment d'information/moment de rencontre (1h30) – Techniques d'interprétation (3h30) - Introduction à la déontologie (2h30) – Techniques de prise de notes (6h) – Gestion des conflits et détermination des rôles (3h30) - Terminologie + traduction à vue (3h) – Déontologie + jeux de rôles – Interprétariat par déplacement (6h) – Interprétariat par webcam (6h) Interprétariat par téléphone (6h) – test final (2h) – inscription dans le réseau.

  Les interprètes formés en interne sont engagés par BO comme complémentaires à l'offre certifiée d'interprètes en milieu social. Auprès de BA, ce sont les interprètes formés en interne qui assurent les services d'interprétation.

- **Les “taalhulpen”**

Les ‘’ taalhulpen ‘’ sont des volontaires qui interprètent durant les conversations entre les prestataires d’assistance et les interlocuteurs allophones. Ils font passer des messages oraux du néerlandais en une langue étrangère et vice versa. Ils suivent une formation courte (note : auprès de l’agence flamande d’intégration et d’intégration civique) et ils sont utilisés pour des conversations non complexes et informatives qui :

1. Contiennent une structure de dialogue fixe et simple.
2. Ont un but de conversation informatif (par exemple, expliquer une procédure ou un règlement).
3. ont un sujet simple ou informatif.
4. nécessitent peu de commentaires de la part de l’interlocuteur allophone
5. contiennent peu de terminologie spécifique et technique.

Les « taalhulpen » ne sont pas des interprètes en milieu social certifiés. Les « taalhulpen » complètent l’offre existante d’interprètes en milieu social certifiés. Pour les conversations qui ne répondent pas aux critères ci-dessus définis pour les « taalhulpen », on fait appel à un interprète en milieu social certifié.
Les « taalhulpen » s’inscrivent dans une politique linguistique dans laquelle vous pouvez utiliser plusieurs instruments linguistiques tels que des interprètes, des traducteurs, des aides linguistiques, des applications, des pictogrammes, etc. (source: Taalhulpen - Agentschap Integratie en Inburgering (integratie-inburgering.be)

Le médiateur interculturel:

Il intervient dans un ensemble d’activités ayant pour objectif de réduire le plus possible les inconvénients de la barrière linguistique, les différences socio-culturelles et les tensions entre les groupes ethniques (y compris la majorité autochtone) survenant dans le contexte de l’assistance sociale. Le but ultime du médiateur interculturel est de créer une offre d’assistance qui, en matière d’accessibilité et de qualité (résultat, satisfaction du patient, respect des droits du patient, etc.), soit égale pour tous, qu’ils soient allochtones ou autochtones. Afin d’atteindre ce but, les médiateurs interculturels dans les services de l’action sociale et de la santé effectuent les tâches qui suivent :

- Interpréter
- Indiquer les différences socio-culturelles et leur influence sur l’assistance sociale
- Proposer de l’aide et du soutien au client allochtone
- Signaler les obstacles dans le contexte de l’assistance sociale à des clients individuels ou à des groupes de clients
- Se concerter avec les assistants sociaux pour résoudre des problèmes signalés
- Fournir un soutien pour la résolution de conflits

- Informer les clients
- Signaler des cas de racisme ou de discrimination lorsqu'ils y sont confrontés.

(plus d'info sur www.foyer.be)

° L'interprétariat et de traduction en milieu social comme instrument de support linguistique dans la politique linguistique ou communicationnelle de l'utilisateur.

L'utilisateur a tout intérêt à développer, au sein de sa propre organisation, une politique/stratégie linguistique ou de communication précisant à l'adresse de ses collaborateurs quels outils de communication sont à leur disposition pour concilier les différences entre les allochtones auxquels une prestation d'aide est accordée. Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social (par téléphone, par visio-conférence, par déplacement, par écrit) sont des instruments de soutient linguistique parmi d'autres, comme le sont les pictogrammes, la langue de contact, les programmes de traduction en ligne (ex. Google translate, DeepL, …), le néerlandais ou le français facile, le langage clair, les enregistrements audio et vidéo, etc. Il est important de savoir à quel instrument on peut avoir recours en une situation donnée et d'évaluer son impact sur l'accessibilité du service proposé au public cible.

'Kind en Gezin' a créé à cet effet un modèle de communication dans le passé, développé par la suite comme éventail de communication (modèle de décision) au sein de l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique : https://www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaier.

A Bruxelles, le besoin s'est fait sentir d'élaborer un modèle de communication à la mesure de la capitale multilingue. La Maison du Néerlandais, l'instance responsable de la politique linguistique néerlandophone à Bruxelles, a reçu le feu vert de la VGC (Commission Communautaire Flamande) pour conceptualiser avec ses partenaires ce modèle décisionnel bruxellois. Un premier modèle destiné aux prestataires d'assistance et de soin bruxellois a été produit en 2019.
Plusieurs formations en ligne ont été offertes, voir : www.communicatiegids.be

Interprétariat et traduction en milieu social

2/ Plan d'action 2020

2.1- Situation de Brussel Onthaal vzw et Bruxelles Accueil asbl (BO/BA)

Le fonctionnement opérationnel de notre service d'interprétariat et de traduction en milieu social à Bruxelles et supplémentaire en Belgique s'appuie sur deux asbl : Brussel Onthaal (BO) et Bruxelles Accueil (BA) :

- Le réseau partagé d'interprètes et de traducteurs en milieu social (BO/BA) est multilingue, notamment NL/FR/ANGL – langue étrangère et est composé d'environ 1/3 NL et 2/3 FR. Outre le statut de volontaire, d'autres statuts sont également utilisés tels que les indépendants (à titre principale ou à titre complémentaire), SmartBe, Tentoo, Ritmo, ALE, art 60. L'ensemble du réseau représente environ **120 langues**. Il y a du recrutement permanent selon les besoins actuels, par ex. l'arabe standard, l'espagnol, le somali, le tigrigna, le pachtou, le dari, le peul, …
- Le système d'enregistrement (gestion des données) est un système partagé entre les deux asbl dans lequel les missions d'interprétation et de traduction, les prestations, les données en rapport avec l'interprétariat, les données liées aux utilisateurs, les statistiques, la facturation sont de nombreuses possibilités de ce système, qui est constamment adapté aux besoins du fonctionnement quotidien.
- Le site web est bilingue et inclut les deux asbl avec leurs spécificités propres.
- L'équipe est partagé entre les deux asbl, tout comme la coordination, voir organigramme 2020 BO/BA en annexe 1.
- Les frais de fonctionnement se répartissent entre les deux asbl, selon une clé de répartition annuelle qui se trouve dans le 'contrat de prestation de services' annuel entre les deux asbl.
- Le conseil d'administration est le même pour BO et pour BA, ce qui permet de mener une politique coordonnée et intégrée.

Brussel Onthaal vzw (BO)

BO se positionne comme le service décentralisé d'interprétariat et de traduction en milieu social néerlandophone de Bruxelles pour les utilisateurs néerlandophones ou bilingues à Bruxelles, avec, comme tâches essentielles, l'organisation d'une offre de qualité (certifiée) d'interprétariat en milieu social par déplacement, par visio-conférence et des traductions écrites et d'une offre de couverture des besoins supplémentaires (interprètes non certifiés, mais formés) d'interprétariat par téléphone (offre additionnelle au Vlaamse Tolkentelefoon), d'interprétariat par déplacement, d'interprétariat par visio-conférence et des traductions écrites.

BO engage donc initialement des interprètes en milieu social néerlandophones certifiés et des traducteurs du registre flamand des interprètes/traducteurs en milieu social certifiés à Bruxelles et travaille en outre avec un réseau multilingue d'interprètes/traducteurs en milieu social non certifiés mais formés (avec une formation sur mesure) principalement avec un statut de volontaire.

Bruxelles Accueil asbl (BA)

BA propose une offre d'interprétariat par téléphone, d'interprétariat par déplacement, d'interprétariat par visio-conférence et de traductions écrites pour les utilisateurs francophones ou bilingues à Bruxelles et en Wallonie. Ces missions d'interprétation et de traduction en milieu social sont effectuées par des interprètes/traducteurs en milieu social non certifiés mais formés, principalement des volontaires, qui ont suivi une formation interne sur mesure (40h) ou qui ont suivi une formation à l'université U-Mons.

2.2- Mission et vision de BO/BA

Mission

La mission de BO/BA est double :

- L'objectif principal est de faciliter la communication entre les allophones et la société belge et de rendre ainsi les services existants accessibles à tous. Pour y parvenir, des services d'interprétariat et de traduction en milieu social sont fournis.
- Un effet secondaire de ce travail est que des nouveaux arrivants sont impliqués en tant que traducteur/interprète à titre bénévole, ce qui leur permet de faire un premier pas vers la participation à la société belge et à la vie professionnelle. Faciliter ce processus est notre deuxième objectif.

Vision

La vision BO/BA repose sur trois points de départ :

- Le bénévolat : La traduction et l'interprétation en milieu social effectuée par des bénévoles est l'activité principale de BO/BA.
- La couverture des besoins : BO/BA est orienté vers le client avec l'ambition de fournir une offre d'interprétariat et de traduction en milieu social maximale et flexible répondant le plus possible aux besoins du terrain. Le but ultime est de proposer des interprétations et des traductions professionnelles. Cependant, tant que les services d'interprétariat et de traduction en milieu social ou le circuit commercial ne peuvent pas répondre à toutes les demandes, BO/BA souhaite combler les manques par le biais de son réseau de bénévoles.
- Bruxelles et donc multilingue : BO/BA veut faciliter la communication dans le chaos linguistique de Bruxelles. La langue cible doit apporter une solution et ne

peut pas être un problème supplémentaire. En tant qu'organisation bruxelloise, BO/BA veut éviter d'imposer le choix d'un régime linguistique unique comme l'impose la Belgique institutionnelle.

2.3- Le conseil d'administration de BO/BA

Les membres du conseil d'administration de Brussel Onthaal vzw et Bruxelles Accueil asbl sont les mêmes personnes. Cela permet de mener une politique intégrée des deux organisations. En 2020, les membres du conseil d'administration étaient les personnes suivantes :

Bob Pleysier	Président (pouvoir de signature)
Anne Dussart	Responsable du dép. asile et migration Caritas International
Thibaut Cardon	Bénévole, traducteur (pouvoir de signature)
Svetlana Vogeleer-Aloushkova	Chargée de cours à Marie Haps (pensionnée)
Sarah De Hovre	Directeur PAG-ASA
Peter Thesin	Bénévole, interprète

Claude Castiau et Chantal Vermeersch ont quitté le CA en 2020.

Les conseils d'administration de BO/BA ont été soutenus sur le plan technique par Marianne Scheppers, coordinatrice BO/BA, et Wouter Nielandt, comptable/réviseur externe pour BO/BA.

Les réunions des conseils d'administration de BO/BA se sont tenues les lundis 25/05-14/09-14/12/2020. La réunion du 16/03/2020 a été annulée en raison de la pandémie et du soudain confinement suite au coronavirus. L'Assemblée Générale s'est réunie le 25 mai 2020. Les thèmes suivants y ont été traités : l'évolution des demandes et des prestations, les évolutions dans le cadre du service d'interprétariat et de traduction en milieu social, la tarification et les revenus, les subventions et la gestion du personnel, les comptes annuels et le budget, l'influence de la pandémie de coronavirus sur le service.

2.4- L'équipe de BO/BA en 2020

L'équipe était constituée de 12 à 13 collaborateurs(/trices) (coordination, soutien de qualité, matching d'interprétariat par déplacement, matching d'interprétariat par webcam, matching d'interprétariat par téléphone, matching des traductions écrites, comptabilité, soutien administratif). Une bénévole permanente a régulièrement apporté son aide pour les aspects administratifs, tandis que 2 collaborateurs/interprètes ont travaillé sous contrat art. 60 (CPAS Uccle jusqu'à mai 2020 et CPAS Bruxelles jusqu'à février 2020).

Retrouvez l'organigramme BO/BA 2020 dans l'annexe 1.

La pandémie du coronavirus a également eu une influence sur l'équipe, notamment de mars à mai 2020 : la maladie et le chômage technique pour cause de force majeure ont touché plusieurs membres de l'équipe ; le télétravail a fait son apparition et il était question de réunions d'équipe en ligne. La recherche de la cohésion sociale au sein de l'équipe était une tâche et un défi permanents. L'implication des stagiaires se passait en ligne ou par télétravail. Des étudiants jobistes n'étaient pas embauchés en 2020.

Henri Naeyaert – Etudiant en Master en interprétation à l'Université de Gand (actuellement en post-graduation en interprétation de conférence)

Durant mon année de Master en interprétation à l'Université de Gand, le stage faisait partie du programme. J'ai eu la grande chance de pouvoir faire un stage chez Brussel Onthaal vzw. D'autant plus que cela se passait pendant l'année trouble du coronavirus. Grâce à la flexibilité de Brussel Onthaal, j'ai réussi à terminer mon stage, malgré le confinement national. A la place d'effectuer des missions d'interprétation sur place, les appels vidéo et téléphoniques faisaient maintenant parties de la plupart de mes tâches. Les sujets des missions étaient toujours très différents (conversation psychologique, conversation d'accueil de réfugiés, discussion de commentaires à l'école, …), et les missions elles-mêmes étaient également un défi. Non seulement j'ai eu l'occasion d'interpréter entre le français/l'espagnol et le néerlandais, mais Brussel Onthaal m'a également donné l'opportunité d'interpréter des conversations français-espagnol. Cela était un très grand défi, mais aussi une occasion idéale d'affiner et même de perfectionner mes langues. Malheureusement, je n'ai pas pu connaître mes collègues qui sont actifs à Brussel Onthaal, mais la courte impression que j'ai eu au cours d'un après-midi de formation m'a immédiatement montré à quel point l'ambiance est chaleureuse et réceptive. Je tiens donc à remercier Brussel Onthaal de m'avoir donné l'occasion d'y faire mon stage, même dans des périodes exceptionnelles !

Goran – Expérience de stage d'interprète et de traducteur en milieu social (mars – mai 2020)

Dans le cadre de ma formation de Master en interprétation à l'Université de Gand, j'ai fait un stage du 16 mars 2020 jusqu'au 31 mai 2020 en tant qu'interprète et traducteur en milieu social chez Brussel Onthaal vzw, ma première vraie expérience professionnelle dans le secteur de la traduction et de l'interprétariat. Je regarde cette expérience en arrière de façon très positive, tant en ce qui concerne le contenu du stage qu'en collaboration avec Vanessa, mon mentor de stage. Le fait que Brussel Onthaal soit un excellent lieu de travail est apparu immédiatement lorsque je suis entré pour la première fois dans le bureau le 2 mars 2020 pour assister à une séance d'interprétation par téléphone de la formation interne pour les interprètes en milieu social bénévoles. J'ai été très chaleureusement accueilli et j'ai également apprécié que Vanessa m'ait invité à la séance afin de me préparer aussi bien que possible pour mon stage. Selon ma convention de stage originale, le contenu de mon stage serait composé d'interprétation par téléphone et, si nécessaire, d'interprétation par déplacement. Malheureusement, cela a changé car notre pays a été confiné deux jours après le début de mon stage à la suite de la pandémie du coronavirus. Le nombre de demandes d'interprétation à Brussel Onthaal a considérablement diminué, car toutes les missions d'interprétation sur place ont été annulées. De plus, le nombre de missions d'interprétation par téléphone a fortement diminué. Surtout les centres d'accueil les utilisaient, mais ma combinaison de langues (néerlandais – français – anglais) ne produirait guère de travaux. Cela a évidemment eu un impact direct sur mon stage. Heureusement, Vanessa m'a spontanément proposé de traduire des textes pour Brussel Onthaal en remplacement, afin que mon stage puisse continuer de toute façon. Vanessa a fait de son mieux pour rendre mon stage aussi varié que possible, et donc très éducatif, malgré les circonstances. En plus des missions de traduction du néerlandais vers le français, par exemple, j'ai aussi reçu une mission d'interprétation vers l'anglais. Outre des textes sources principalement techniques et administratifs, je pouvais également traduire un poème, et en plus des missions de traduction, j'ai aussi reçu une mission d'interprétation par téléphone. Si j'avais des questions, je pouvais toujours m'adresser à Vanessa. En bref, j'ai un très beau stage sur ce sujet, que je recommande certainement aux étudiants en traduction et en interprétation !

Implications de stagiaires en 2020

Nom	Ecole/Unif	Langues	Activité	Période
Henri Naeyaert	UGent	ESP-NL-FR	interpréter	février - mai
Goran Van Cauywenberghe	UGent	NL-FR-ANGL	interpréter + traduire	mars - mai
Youssra Benhammou	VUB	ESP-FR-NL-ANGL	traduire	avril - juin
Maria Bafekr	KUL – campus Bruxelles	FR-NL-ANGL-ALLD-PL	traduire	mai - juin

2.5- Le réseau multilingue et diversifié des interprètes/traducteurs en milieu social de BA/BO

Grâce au réseau partagé (BO/BA) de **1.083 interprètes et traducteurs en milieu social actifs (disponibles),** dont 145 interprètes en milieu social néerlandophones certifiés (13%), **30.422 demandes** d'interprétariat (par téléphone) et de traductions, **25.967 missions** soit **85%** ont pu être **réalisées** en 2020. Ces interprètes et traducteurs en milieu social traduisent de la langue étrangère vers le français, le néerlandais, l'anglais ou inversement. En 2020, **114 langues** ont fait l'objet de demandes : 98 langues adressées à BO et 94 langues à BA.
Voir annexe 2 pour avoir un aperçu de l'offre des langues par BO/BA en 2020.

Statut de l'interprète/traducteur en milieu social

Un statut praticable et flexible pour l'interprète/le traducteur en milieu social reste un must à trouver !

Les interprètes et les traducteurs en milieu social collaborent avec BO/BA sous **différents statuts**, à savoir le statut de volontaire, d'indépendant ou d'indépendant à titre complémentaire, ALE, art.60, Smart, Tentoo et Ritmo. La majorité travaillent comme volontaires, mais il y a une tendance à trouver un statut adapté pour les interprètes et les traducteurs en milieu social afin qu'ils puissent se mettre au travail professionnellement. Jusqu'à présent, il n'existe pas de solution idéale. Adopter le statut d'indépendant comporte des risques vu le manque de garanties d'avoir suffisamment de demandes, tandis que le statut ALE ne garantit pas d'opportunités d'emploi à long terme. Travailler sous les régimes Smart, Tentoo ou Ritmo ne vaut pas la peine, les cotisations à payer sont trop élevées par rapport aux rétributions. Travailler sous le régime de l'art 60 (CPAS) offre aux interprètes et traducteurs en milieu social davantage d'opportunités sur le marché du travail. Le statut ACS pourrait être une solution…

Le tableau ci-dessous montre l'évolution des différents statuts des interprètes et traducteurs en milieu social sur une période de cinq ans, à savoir 2016-2020. Les interprètes/traducteurs en milieu social bénévoles restent le plus grand groupe de notre réseau, en tout cas en ce qui concerne l'interprétariat par téléphone, mais nombreux sont ceux qui continuent de chercher plus d'opportunités d'emploi soit comme indépendant, indépendant à titre complémentaire ou sous le régime Smart. Les interprètes et traducteurs en milieu social certifiés (BO) sont principalement des interprètes/traducteurs indépendants.

Nombre de prestations selon le statut de l'interprète/traducteur en milieu social 2016-2020

		BO					BA				
		2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
IDP	ALE	338	877	969	274	79	81	278	286	136	64
	Smart	24	44	66	4	1	1	25	9	3	6
	Volontaire	6038	5886	6130	8275	4655	1126	2031	2249	2297	2502
	Indépendant	1279	2071	2801	3828	2400	144	299	293	621	662
	Vide				7	9				5	2
	Non exécuté*	438	1124	1094	3949	2743	112	503	420	1096	1508
	Collaborateur fixe	0	0	32	88	21	0	0	3	13	11
	Freelance	-	-	-	191	123				2	6
	Stagiaire	0	11	14	4		0	0	1	-	
	Total	**12571**	**10013**	**11106**	**16620**	**10031**	**1464**	**3136**	**3261**	**4173**	**4761**
IT	ALE	91	93	256	71	68	26	137	337	196	213
	Smart	15	9	15	17		1	15	20	1	
	Volontaire	2454	2837	2769	3292	4251	3567	3108	3618	5031	6084
	Indépendant	390	323	777	734	948	57	132	405	446	540
	Collaborateur fixe	252	193	126	247	145	177	136	119	317	205
	Freelance	-	-	-	151	313	-	-	-	26	12
	Vide				15	8				8	12
	Non exécuté*	259	250	259	259	257	419	244	171	347	341
	Stagiaire	0	1	3	-		0	0	0	-	
	Total	**3461**	**3706**	**4098**	**4786**	**5990**	**4247**	**3772**	**4670**	**6372**	**7407**
TE	ALE	0	3	0	0	1	0	2	0	3	1
	Smart	0	3	1	10	5	0	3	6	7	5
	Volontaire	78	130	120	113	122	67	55	87	82	122
	Indépendant	62	77	47	49	50	27	15	15	48	50
	Vide				7	1				5	1
	Non exécuté*	29	25	16	49	34	4	44	25	38	34
	Stagiaire	0	1	9	1		0	0	4	1	
	Collaborateur fixe	-	-	-	6	2				4	2
	Total	**169**	**239**	**193**	**235**	**215**	**98**	**119**	**137**	**188**	**215**
TW	ALE					39					24
	Smart					1					1
	Volontaire					379					263
	Indépendant					554					85
	Vide					9					2
	Non exécuté*					279					
	Stagiaire										
	Collaborateur fixe					9					3
	Total					**1270**					**535**

IDP : interprète par déplacement – IT : interprète par téléphone – TE : traduction écrite – TW : interprète par visio-conférence

*non exécuté = annulation, aucun interprète ou traducteur en milieu social disponible, langue non disponible, demandes doubles, demandes en retard, etc.

Politique du bénévolat

Au cours des dernières années, BO/BA a développé une politique du bénévolat axée principalement sur la rencontre, la formation sur mesure, la professionnalisation, l'offre d'opportunités d'évoluer. Les bénévoles concluent un accord de coopération avec BO/BA, voir dans annexe 4 le contenu de cet accord de coopération.

Recrutement permanent de candidats-interprètes/traducteurs en milieu social

Dans le cadre des efforts de recrutement permanents conduits en 2020 par BO/BA, différentes actions ont été entreprises pour trouver davantage de candidats néerlandophones pour des langues rares (langue rare = demandes qui restent souvent sans réponse suite à la non-disponibilité de la langue ou d'interprète), à savoir appels à candidats via notre site web et auprès de notre réseau, par *la publicité de bouche-à-oreille*, des recrutements axés sur les langues rares via Actiris et VDAB, dans le cadre du projet avec Fedasil, dans le cadre du projet avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen et, avec Dienst Diversiteit Leuven. Différentes institutions ont spontanément envoyé des candidats, par ex. CAW Brussel, BAPA et VIA, …

° Nouveaux candidats-interprètes en 2020 : nombre d'inscriptions

Néerlandophones	95
Anglophones	33
Francophones	467
Total	**595**

° Raisons pour lesquelles un candidat ne s'inscrit pas :

- Trop occupé, pas le temps de suivre une formation ou de commencer une coopération/départ à l'étranger
- L'offre du service d'interprétariat ne répond pas aux attentes (statut, compensation)
- Aucune réaction ultérieure reçue après la séance d'information
- Le candidat ne correspond pas au profil recherché par le service d'interprétariat (par ex. un candidat veut uniquement coopérer pour les traductions mais il y a suffisamment de traducteurs pour cette combinaison de langues, le candidat parle une langue pour

laquelle il y a suffisamment d'interprètes ou pour laquelle il n'y a pas de demande, le candidat n'est disponible qu'en fin de semaine)
- Le candidat ne peut pas se libérer pour suivre la formation
- Le candidat a débuté une formation d'interprète en milieu social chez l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique et s'inscrira après avoir obtenu le certificat.

° S'inscrire au réseau BO/BA : nombre de nouvelles inscriptions

Les inscriptions au BO/BA n'étaient possibles en 2020 qu'après avoir suivi les modules de formation prescrits. En raison des conditions de confinement, de nombreuses formations ont été reportées, des modules ont été développés et donnés en ligne et des vidéos d'instructions ont été développées.

Néerlandophones	20
Anglophones	13
Francophones	22
Total	**55**

Remarque : Le tableau ci-dessus présente un aperçu des inscriptions des interprètes et des traducteurs en 2020. Au sein du groupe d'interprètes néerlandophones, ont trouvé, entre autres, des interprètes certifiés et des candidats-interprètes qui ont réussi le module 1 et/ou 2 de la formation d'interprète en milieu social de l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique et qui sont donc exemptés de formation sur mesure de BO/BA.

Mobilisation du réseau pour les activités d'interprétariat et de traduction en milieu social :

En 2020, **580** interprètes/traducteurs différents ont été déployés par **BO**:

- Interprétariat par déplacement : 358 interprètes en milieu social différents
- Interprétariat par webcam : 123 interprètes en milieu social différents
- Interprétariat par téléphone : 430 interprètes en milieu social différents
- Traduction écrite : 68 traducteurs différents

En 2020, **475** interprètes/traducteurs différents ont été déployés par **BA** :

- Interprétariat par déplacement : 259 interprètes en milieu social différents
- Interprétariat par webcam : 69 interprètes en milieu social différents
- Interprétariat par téléphone : 396 interprètes en milieu social différents
- Traduction écrite : 47 traducteurs différents

En 2020, **650 interprètes/traducteurs différents** ont été impliqués pour effectuer **25.967 prestations d'interprétariat et de traduction**. Il est important de pouvoir disposer d'un réseau d'interprètes/traducteurs assez vaste, diversifié et adaptable, pour garantir une flexibilité et une couverture maximale des besoins.

Évolution de l'implication des interprètes et traducteurs différents BO/BA de 2007 à 2020

BOBA	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
IT	360	310	336	365	419	354	343	278	321	330	404	417	546	**523**
IW	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**146**
IPD	150	129	170	151	241	270	295	278	351	405	400	526	457	**385**
TE	233	193	188	174	119	97	86	68	74	58	90	78	113	**82**
Total	**499**	**439**	**455**	**507**	**512**	**478**	**482**	**413**	**457**	**510**	**570**	**673**	**703**	**650**

IT = interprétation par téléphone ; IW = interprétation par visio-conférence; IPD = interprétation par déplacement ; TE = traduction écrite

En avril 2020, l'offre d'interprétariat par visio-conférence a été développée sous pression de la situation inattendue du confinement. L'interprétariat par déplacement a été en partie remplacé par l'interprétariat par webcam. La plupart des interprètes ont préféré cette solution en raison de ces conditions sanitaires particulières.

L'implication des interprètes en milieu social certifiés auprès BO

Le registre flamand compte actuellement 476 interprètes en milieu social certifiés dont 145 ou 30% sont repris dans la banque de données de BO. Les interprètes en milieu social certifiés ne sont pas tous disponibles pour tous les services d'interprétariat et de traduction. Les interprètes en milieu social certifiés sont engagés exclusivement à l'organisation BO. BA emploie des interprètes en milieu social qualifiés, ne disposant pas à ce jour d'un parcours francophone équivalent.

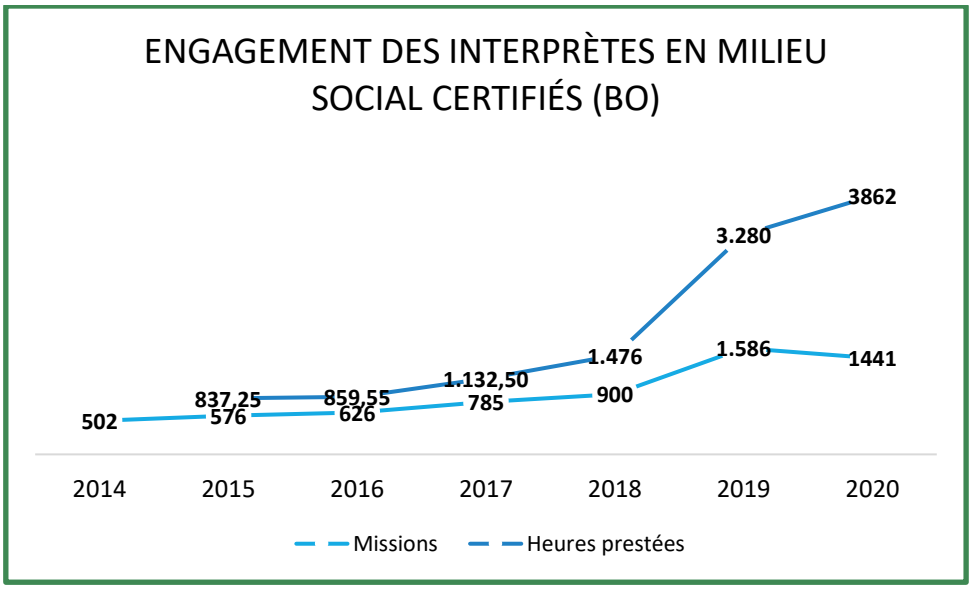
En 2020, **1.441 demandes d'interprétariat par déplacement/par visio-conférence correspondant à 3.862 heures prestées**, ont été accomplies par des interprètes certifiés pour BO, sur les 8.804 prestations d'interprétariat réalisées, ce qui correspond à **16%** de l'ensemble des demandes d'interprétariat par déplacement et par visio-conférence exécutées à BO. Le coût total direct de la prestation d'interprétariat pour ces 1.441 prestations d'interprétariat s'élevait à **210.656,91€** ou un coût horaire moyen de 54,54€ (interprétariat + transport).

Malgré le fait que peu de demandes d'interprétariat aient été accomplies par des interprètes en milieu social certifiés en 2020, plus d'heures ont été prestées. Pensons par exemple au centre d'accueil Petit Château de Fedasil travaillant avec des permanences d'interprétations de 2h à 8h par jour.

En 2020, un interprète en milieu social certifié touchait une rémunération de 48€/h et de 12€ par quart d'heure supplémentaire entamé. Un interprète en milieu social certifié travaillant sous statut de volontaire touchait une rétribution de bénévolat et des frais de déplacement de 0,35€/km ou des titres de transport.

L'utilisateur payait le *coût direct de la prestation d'interprétariat* à l'interprète en milieu social certifié qui s'élevait à 48€/h et les frais réels de transport à 0,35€/km ou des titres de transport.

Ci-dessous l'évolution de l'engagement d'interprètes en milieu social certifiés de 2014 à 2020.



Implication des interprètes en milieu social non certifiés formés auprès BO/BA

Lorsque BO/BA a démarré ses activités d'interprétariat et de traduction en milieu social dans les années '80, avec la crise des demandes d'asile et l'ouverture du centre d'accueil du Petit Château, ils ont délibérément fait le choix de la solidarité et du travail volontaire. Ces options restent toujours déterminantes dans le fonctionnement de BO/BA.

Outre le registre flamand des interprètes/traducteurs en milieu social certifiés, BO/BA a établi un vaste réseau national et même international d'interprètes et de traducteurs. Ils ont principalement le statut de volontaire, mais ils travaillent également en tant qu'indépendants (à titre principal ou complémentaire), via SmartBe, comme des membres d'ALE ou dans un art 60 via un CPAS. BO/BA offre une formation sur mesure pour son réseau. En 2020, les nouveaux candidats interprètes ont bénéficié d'une

formation (NL ou FR ou ANGL) de 40h avec un test final et la possibilité de s'inscrire au réseau. Une formation permanente est également offerte.

Plus loin dans ce rapport, l'offre de formation sera discutée plus en détail. L'utilisation de ces interprètes formés est souvent désignée par le terme d'offre supplémentaire pour les interprètes et traducteurs en milieu social par BO, parce qu'elle est complémentaire à l'utilisation d'interprètes en milieu social certifiés. Cette offre supplémentaire comprend 84% de l'activité de BO.

Utilisation des ''taalhulpen''

Le projet « taalhulpen » est un projet et une offre de l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique. BO n'utilise pas les « taalhulpen » dans son activité. Tous les candidats interprètes peuvent s'inscrire dans notre offre de formation d'interprètes en milieu social s'ils le souhaitent.

Formation sur mesure pour le réseau d'interprètes en milieu social

Formation des techniques de prise de notes – février 2020

BO/BA propose une offre de formation pour les candidats interprètes (40h) et une formation permanente pour les interprètes sur le terrain.

La formation sur mesure pour les candidats interprètes a été développée sur la base des années d'expérience au sein de notre service et sur la base de la première formation de base d'interprétation en milieu social, développée par le COC en 2008-2009. Alors que les années précédentes, des modules séparés ont été choisis qui pourraient être suivis par les candidats interprètes, en 2020, le choix est fait d'offrir une formation combinée (NL/FR/ANG) de 40 heures, dans le but de permettre aux candidats interprètes de se mettre au travail aussi qualitativement et rapidement que possible. Cette offre de formation est gratuite pour les candidats. En raison des circonstances imprévues de la pandémie, de nouvelles façons de travailler, comme les modules en ligne, les enregistrements et les vidéos d'enseignement, ont dû être traitées avec souplesse et créativité.

° Contenu de la formation des candidats-interprètes :

- Moment d'information/moment de rencontre (1h30)
- Techniques d'interprétation (3h30) + Introduction à la déontologie (2h30)
- Techniques de prise de notes (6h)
- Gestion des conflits et détermination des rôles (3h30)
- Terminologie + traduction à vue (3h)
- Déontologie + jeux de rôles
- Interprétariat par déplacement (6h)
- Interprétariat par webcam (6h)
- Interprétariat par téléphone (6h)
- TEST FINAL (2h) + inscription

° Activité modifiée à la suite du coronavirus :

- La séance d'information a été remplacée par une séance d'information en ligne ou par des vidéos en ligne.
- Tous les candidats intéressés suivent une formation de 40h et passent l'examen final.
- Seuls ceux qui réussissent l'examen, peuvent s'inscrire.
- Moins de formations pouvaient être organisées.
- Le nombre de participants par formation était également limité.
- Les formations étaient organisées en partie en ligne (tout le monde n'a pas eu la possibilité de suivre la formation en ligne).
- Le lieu des formations a été déplacé de notre service à la Maison du Néerlandais, où il y avait un choix plus large de locaux.

Certaines parties de la formation ont été progressivement enregistrées (vidéos). Ceux qui ont manqué une séance ont pu la rattraper par la suite (par ex. explication des techniques d'interprétation, déontologie, l'interprétariat par webcam, l'interprétariat par téléphone, terminologie). Ces modules d'apprentissage en ligne se trouvent sur une chaîne de YouTube et ne sont accessibles qu'aux personnes qui reçoivent le lien.

° Aperçu des formations en 2020 pour les candidats-interprètes de BO/BA :

La formation en néerlandais

Date	Nombre de participants	Langues	Nombre de réussites de l'examen	Nombre de nouvelles inscriptions
Février 2020	9 (2 nouveaux interprètes + 7 interprètes déjà inscrits)	tigrigna, arabe, français, espagnol, polonais, amharique, chinois	4/5 (3 personnes n'ont pas passé l'examen/n'ont pas suivi l'intégralité de la formation)	1

Juillet 2020	7 (6 nouveaux interprètes + 1 interprète déjà inscrit(e))	somali, tibétain, hindi, amharique, tigrigna, espagnol, portuguais	4/4 (3 personnes n'ont pas passé l'examen)	3

La formation en français

Formation de traduction à vue – février 2020

Date	Nombre de participants	Langues	Nombre de réussites de l'examen	Nombre de nouvelles inscriptions
Février 2020	16 (9 nouveaux interprètes + 7 interprètes déjà inscrits)	chinois, arabe, anglais, espagnol, italien, roumain, géorgien	16/16	8
Juillet 2020	4 (seulement de nouveaux interprètes)	anglais, néerlandais, chinois, arabe, dari, hindi, farsi	4/4	2
Novembre 2020	7 (seulement de nouveaux interprètes)	roumain, dari, farsi, pachto, tigrigna, ourdou, hindi, bulgare, turc	7/7	6 (1 interprète s'est arrêté(e) après 1,5 mois d'inscription)
Décembre 2020	7 (6 nouveau interprètes + 1 interprète déjà inscrit(e))	tigrigna, lingala, tshiluba, farsi, dari, pashto, ourdou	7/7	3

La formation en anglais

Formation de gestion de conflits et détermination des rôles – février 2020

Date	Nombre de participants	Langues	Nombre de réussites de l'examen	Nombre de nouvelles inscriptions
Février 2020	5	pachto, dari, russe tigrigna, ourdou, penjabi, hindi (2 nouveaux interprètes, 3 interprètes déjà inscrits)	4/5	2
Octobre 2020	6 (5 nouveaux interprètes + 1 interprète déjà inscrit(e))	penjabi, ourdou, pachto, arabe, tibétain, tigrigna	6/6	5

° Nombre de candidats qui sont toujours intéressés par la formation, mais qui n'ont pas pu participer à la formation de 2020

Néerlandophones	12
Anglophones	11
Francophones	20

° La formation permanente

En raison des circonstances sanitaires, cette offre a été limitée. La série francophone actuelle de terminologie médicale est interrompue, mais sera reprise plus tard.

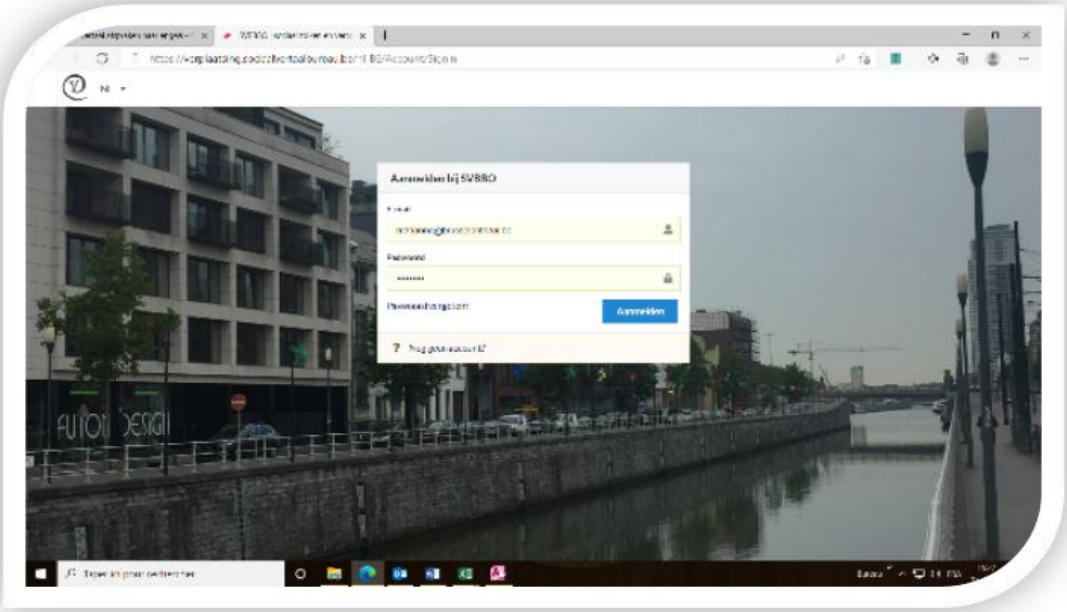
Interpréter dans le contexte médical (Chaib) : se déroulait en partie en mars 2020 (3,5,10 et 12 mars) et ensuite en octobre 2020 (5,8,9 et 12 octobre)

Nombre total de participants : 15 participants, tous n'ont pas suivi tous les modules. Vous pouvez reprendre les modules manquants dans une prochaine série.

2.6- Les utilisateurs/institutions

Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie fonctionnent en deuxième ligne, ce qui veut dire que des institutions émanant de certains secteurs (voir les données générales chiffrées plus bas) peuvent introduire des demandes d'interprétariat et de traduction en milieu social pour les besoins de leur clientèle allophone. L'interprétariat et la traduction en milieu social sont des outils dans une politique de communication des services concernés.

Les institutions concluent une convention de collaboration avec le service d'interprétariat et de traduction et approuvent les tarifs de 2020, voir www.sociaalvertaalbureau.be .



Un accord-cadre est conclu avec Brussel Onthaal vzw pour l'offre d'interprètes/traducteurs en milieu social certifiés (Bruxelles) et une convention de collaboration pour l'offre d'interprètes/traducteurs non certifiés mais formés (Flandre et Bruxelles).

Le fichier BO/BA de 2020 comprend 2.045 institutions et structures enregistrées ayant un statut actif. Pour l'interprétariat par déplacement ou par webcam, la demande est enregistrée via un plate-forme en ligne ; pour l'interprétariat par téléphone, l'appel se fait en direct (sans réservation) et pour ce qui est de la traduction écrite, les documents sont envoyés par mail.

BO/BA se concentre sur la prestation de services pour les institutions à Bruxelles multilingue, et occasionnellement aussi pour les institutions en Flandre et en Wallonie.

Pour l'évaluation, la formation et le support des utilisateurs, voir annexe 3. Il a fallu un certain temps pour faire connaître l'interprétariat par visio-conférence et l'utilisation de cet outil à nos utilisateurs, mais ce mode d'interprétation offre clairement une valeur ajoutée dans l'offre globale d'interprétariat et de traduction en milieu social.

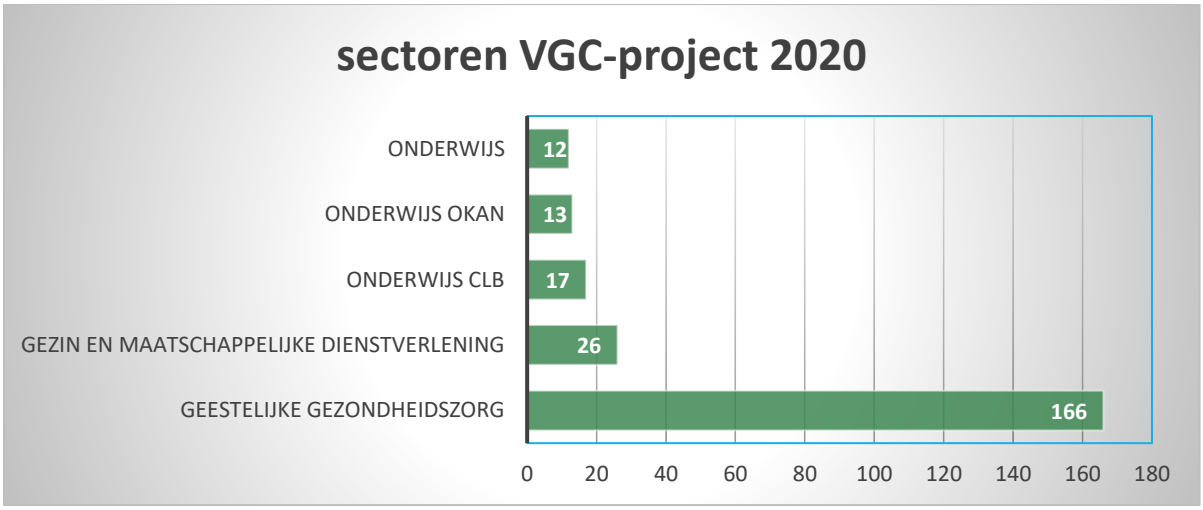
La Commission Communautaire Flamande (VGC) comme institution utilisatrice de BO

En 2020, la Commission Communautaire Flamande (VGC) a également prévu pour BO une enveloppe subsidiaire (directive : € 18.000) comme contribution au coût direct de prestations d'interprètes en milieu social certifiés dans les secteurs qui relèvent de sa compétence, e.a. action sociale, santé et enseignement à Bruxelles, et plus spécifiquement destinée aux besoins des Bruxellois. Le budget prévu de € 18.000 a été dépassé en 2020, pour constituer €19.755,51. La remise tardive des factures par des interprètes en milieu social certifiés rend difficile le suivi d'un budget qui requiert une réaction rapide.

Au sein du projet VGC nous avons enregistré **334 missions d'interprétariat ou 624 heures prestées**. Pour ces 334 demandes d'interprétariat, **23 langues différentes** ont été demandées, dont l'espagnol, l'arabe standard moderne et le turc étaient les 3 premières :

Espagnol	**51**	Portuguais	10
Arabe standard moderne	**50**	Berbère rifain	10
Turc	**49**	Serbe	7
Pachto	26	Albanais	7
Roumain	19	Somali	4
Dari	17	Vietnamien	3
Ourdou	15	Arabe maghrébin	2
Polonais	14	Chinois	2
Tigrigna	13	Hongrois	2
Bulgare	12	Farsi	1
Russe	12	Kurde Badini	1
		Français	1

Ces missions d'interprétariat ont eu lieu dans les **secteurs suivants**, dont la 'santé mentale' a été le secteur prioritaire :



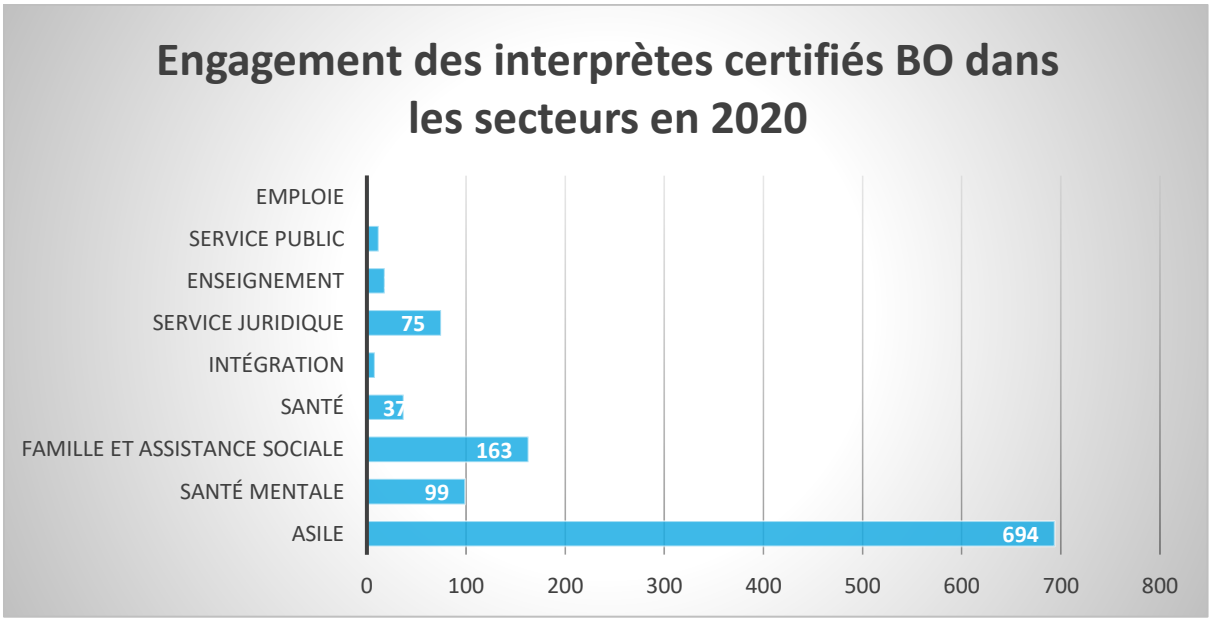
L'utilisateur/l'institution paie le coût de l'interprétariat et les frais de déplacement (coût d'interprétariat direct) pour les prestations des interprètes en milieu social certifiés à BO

De plus, **1.107 demandes d'interprétariat** ou **3.238 heures prestées** par des interprètes en milieu social néerlandophones certifiés ont été réalisées à BO, pour lesquelles l'utilisateur a payé 48€/h à l'interprète en milieu social certifié, ainsi que les frais de déplacement.

Pour ces 1.107 demandes d'interprétariat, **26 langues différentes** ont été demandées, dont l'arabe standard moderne, le pachto et l'espagnol étaient les 3 premières :

Arabisch standard moderne	**294**	Roumain	15
Pachto	**232**	Turc	13
Espagnol	**80**	Berbère rifain	11
Russe	79	Serbe	10
Albanais	73	Bulgare	8
Somali	63	Ourdou	7
Tigrigna	44	Français	6
Polonais	41	Italien	4
Dari	29	Chinois standard	3
Tchétechène	26	Macédonien	3
Portuguais	25	Penjabi	2
Farsi	19	Vietnamien	2
Kurde Badini	18	Hongrois	1

Ces prestations d'interprétariat ont été réalisées pour **les secteurs suivants**, où les demandes d'asile, l'assistance sociale et la santé mentale arrivent en tête.



2.7- Données chiffrées BO/BA 2020

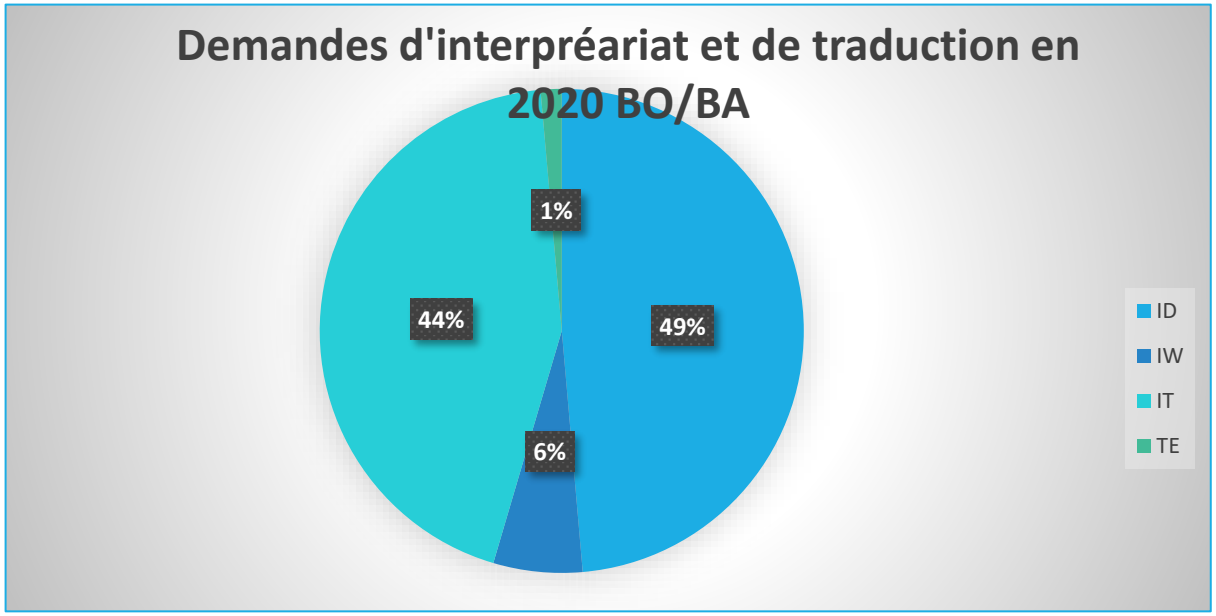
Généralités

Demandes et prestations en 2020 pour BO/BA

BO/BA 2020	demandes	prestations	% degré de réponse
ID	14.791	11.207	76%
IW	1.809	1.482	82%
IT	13.395	12.897	96%
TE	427	381	89%
total	**30.422**	**25.967**	**85%**
BO 2020	**demandes**	**prestations**	**% degré de réponse**
ID	10.030	7.749	77%
IW	1.270	1.055	83%
IT	5.988	5.772	96%
TE	215	199	93%
Total	**17.503**	**14.775**	**84%**
BA 2020	**demandes**	**prestations**	**% degré de réponse**
ID	4.761	3.458	73%
IW	539	427	79%
IT	7.407	7.125	96%
TE	212	182	86%
Total	**12.919**	**11.192**	**87%**

ID = interprétariat par déplacement; IW = interprétariat par visio-conférence; IT = interprétariat par téléphone; TE = traductions par écrit

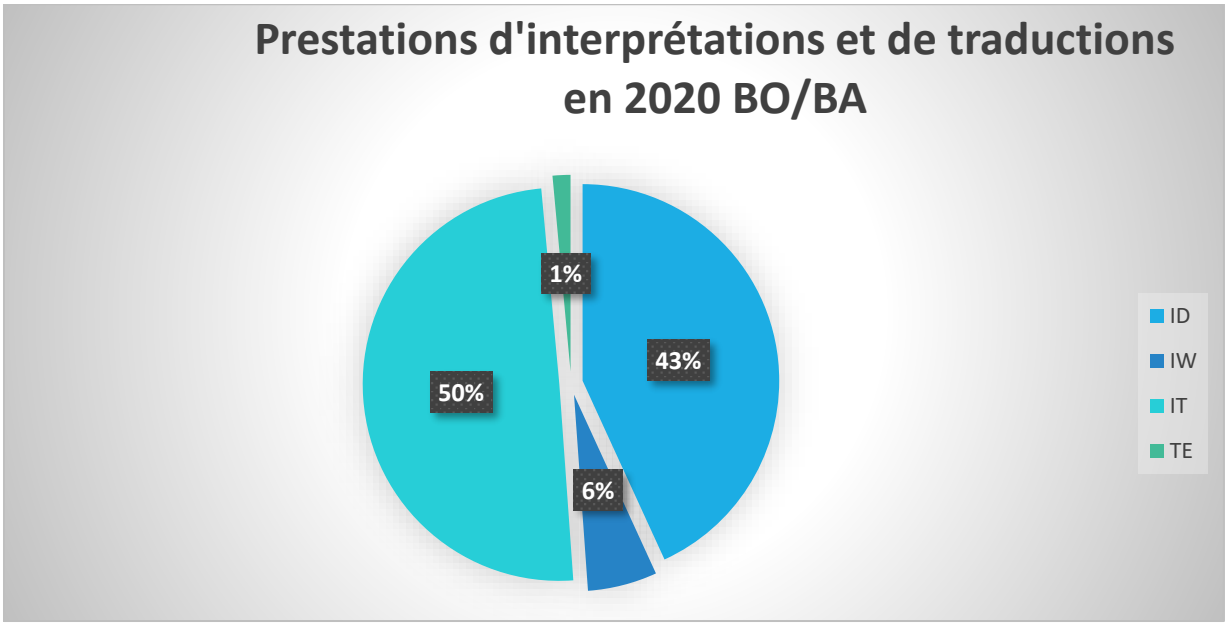
En 2020, BO/BA a reçu **30.422 demandes** d'interprétariat (par téléphone), d'inteprétariat par visio-conférence et de traductions par écrit. Malgré le confinement, BO/BA et le réseau d'interprètes et de traducteurs sont restés accessibles et flexibles dans l'offre.



Demandes d'interprétariat par déplacement (ID) – Demandes d'interprétariat par visio-conférence (IW) – Demandes d'interprétariat par téléphone (IT) – Demandes de traductions par écrit (SV)

Parmi les demandes, l'interprétariat par déplacement (49%) et l'interprétariat par téléphone (44%) sont les plus fréquentes. L'interprétariat par webcam (6%) était une nouvelle offre en 2020 à partir d'avril 2020. C'était une nouvelle option pour les utilisateurs, donc parfois il faillait chercher un peu pour savoir comment cette offre pourrait être utilisée au maximum.

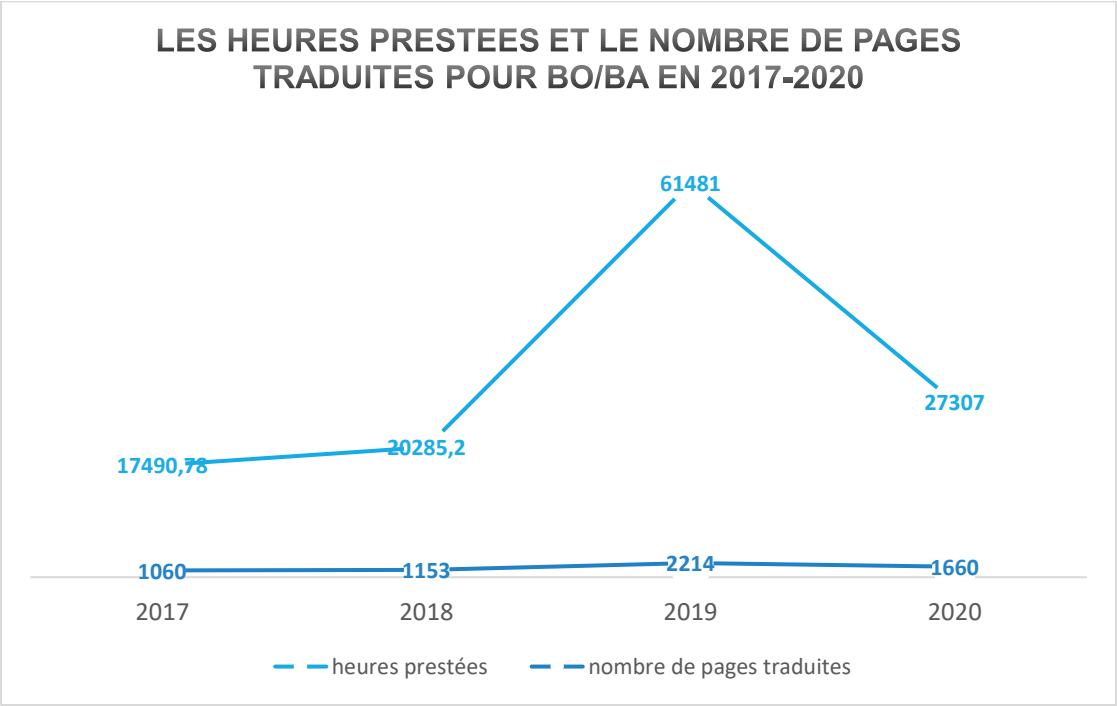
Parmi ces 30.422 demandes, **25.967** ou **85%** ont été réalisés par **650 interprètes/traducteurs différents**.



Prestations d'interprétariat par déplacement (ID) – Prestations d'interprétariat par visio-conférence(IW) – Prestations d'interprétariat par téléphone (IT) – Prestations de traductions par écrit (TE)

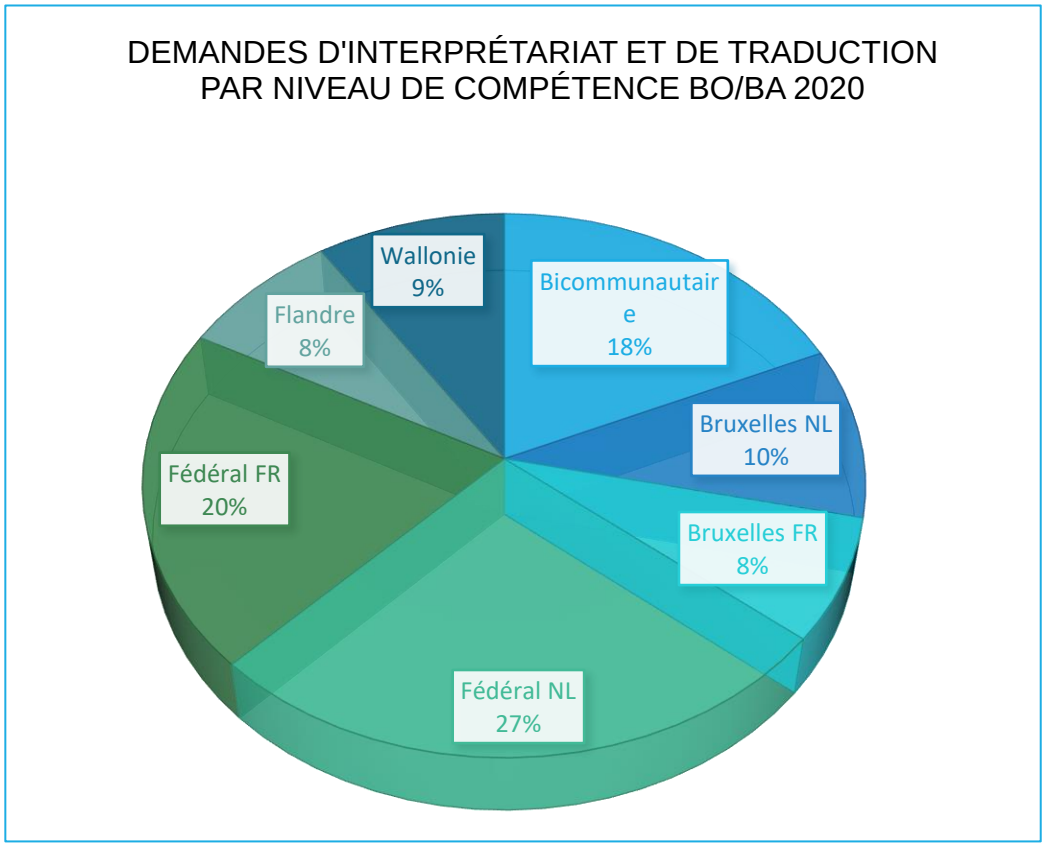
Une demande d'interprétariat ou de traduction en milieu social n'est pas effectuée pour plusieurs raisons. Parfois, il s'agit de l'indisponibilité d'une langue ou d'un interprète/traducteur, mais aussi, et le plus souvent, il s'agit d'une annulation ou d'une modification par l'utilisateur, d'une demande en double ou en retard ou d'une annulation tardive par l'interprète ou l'assistant social (que le client se présente ou non).

En 2020, 27.307 **heures d'interprétation** et **1.660 pages** traduites ont été exécutées pour BO/BA.



Demandes/prestations d'interprétariat ou de traduction en milieu social de BO/BA par niveau de compétence de l'utilisateur

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des **demandes et prestations à BO/BA par niveau des instances compétentes** et démontre le contexte multilingue particulièrement complexe à Bruxelles, avec son enchevêtrement des instances flamandes, bruxelloises, bicommunautaires et fédérales.



Remarque: VGC émane de Brussel NL et COCOF émane de Bruxelles FR.

- Interprétariat par déplacement 2020 BO/BA

Pour l'interprétariat par déplacement, nous voyons une prévalence des demandes d'interprétariat fédérales (pour le secteur de l'asile) et des demandes provenant des instances bicommunautaires à BO. À BA, nous constatons plutôt une prévalence des demandes des instances bruxelloises francophones, suivies par des demandes bicommunautaires et fédérales (pour le secteur de l'asile).

2020 - BO	ID						
	demandes	%		prestations	réponse %	interprètes certifiés	%
Brussel NL	845	9%		662	78%	108	16%
VGC	945	9%		676	72%	233	34%
Bicommunautaire	3616	36%		2885	80%	23	0.8%
Fédéral NL	3783	38%		3105	82%	530	17%
Flandre	841	8%		421	50%	190	45%
Total	**10.030**	**100%**		**7.749**	**77%**	**1.084**	**14%**

2020 - BA	ID				
	demandes	%		prestations	réponse %
Bruxelles FR	1766	37%		1370	40%
COCOF	24	0.5%		23	0 %
Bicommunautaire	1254	26%		925	27%
Fédéral FR	1224	26%		863	25%
Wallonie	493	10.5%		277	8%
Total	**4761**	**100%**		**3458**	**73%**

- **Interprétariat par visio-conférence 2020 BO/BA**

2020 - BO	IW						
	demandes	%		prestations	réponse %	Interprètes certifiés	%
Brussel NL	217	17%		174	80%	71	41%
VGC	57	5%		50	88%	25	50%
Bicommunautaire	309	24%		267	86%	1	0.4%
Fédéral NL	425	33%		354	83%	220	62%
Flandre	262	21%		210	80%	104	50%
Total	**1.270**	**100%**		**1.055**	**83%**	**421**	**40%**

2020 - BA	IW				
	demandes	%		prestations	réponse %
Bruxelles FR	84	16%		72	16%
COCOF	0	0%		0	0%
Bicommunautaire	8	1%		7	2%
Fédéral FR	148	27%		115	27%
Wallonie	299	56%		233	55%
Total	**539**	**100%**		**427**	**79%**

Pour l'interprétariat par visio-conférence, nous voyons une prévalence des demandes d'interprétariat fédérales (pour le secteur de l'asile) à BO, suivies par les instances bicommunautaires/néerlandophones. À BA, on constate un prévalence des demandes provenant de la Wallonie, suivies par le niveau fédéral.

- **Interprétariat par téléphone 2020 BO/BA**

2020 - BO	IW				
	demandes	%		prestations	réponse %
Brussel NL	472	8%		453	96%
Bicommunautaire	352	6%		339	96%
Fédéral NL	3.901	65%		3.772	97%
Flandre	1.263	21%		1.195	95%
Total	**5.988**	**100%**		**5.759**	**96%**
2020 - BA	**IW**				
	demandes	**%**		**prestations**	**réponse %**
Bruxelles FR	254	4%		239	3%
COCOF	7	0%		7	0%
Bicommunautaire	377	5%		368	5%
Fédéral FR	4776	64%		4608	65%
Wallonie	1993	27%		1903	27%
Total	**7407**	**100%**		**7125**	**96%**

Pour l'interprétariat par téléphone pour BO, le niveau fédéral (pour le secteur d'asile) est clairement le principal demandeur, suivi de l'offre supplémentaire pour la Flandre. À BA, le niveau fédéral est également dominant, suivi de la Wallonie. En raison de la situation exceptionnelle de coronavirus, l'interprétariat par téléphoné était souvent l'instrument le plus flexible pour surmonter les problèmes de communication avec le public cible allophone.

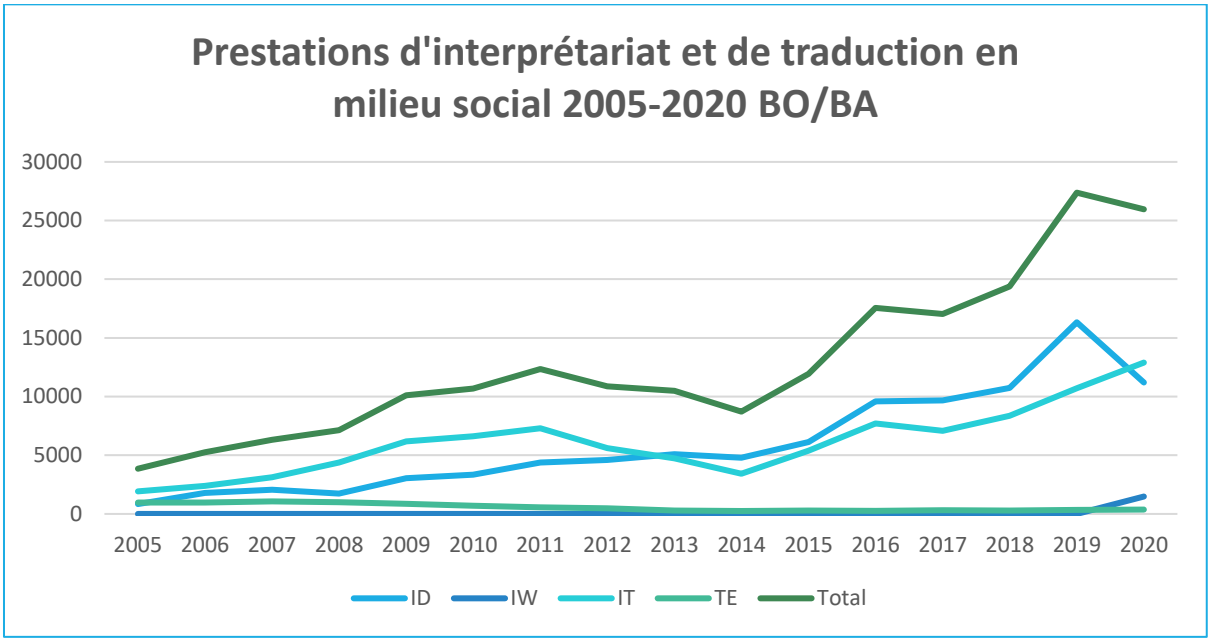
- **Traduction écrite 2020 BO/BA**

2020 - BO	TE					
	demandes	%		prestations	%	pages
Brussel NL	85	40%		83	98%	212
Bicommunautaire	64	30%		60	94%	323
Fédéral NL	41	19%		34	83%	162
Flandre	25	11%		22	88%	111
Total	**215**	**100%**		**199**	**93%**	**808**
2020 - BA	**TE**					
	demandes	**%**		**prestations**	**réponse %**	**pages**
Bruxelles FR	95	45%		83	46%	435
COCOF	4	2%		3	2%	11
Bicommunautaire	21	10%		19	11%	53
Fédéral FR	40	19%		36	20%	171
Wallonie	50	24%		39	22%	293
Total	**210**	**100%**		**180**	**86%**	**963**

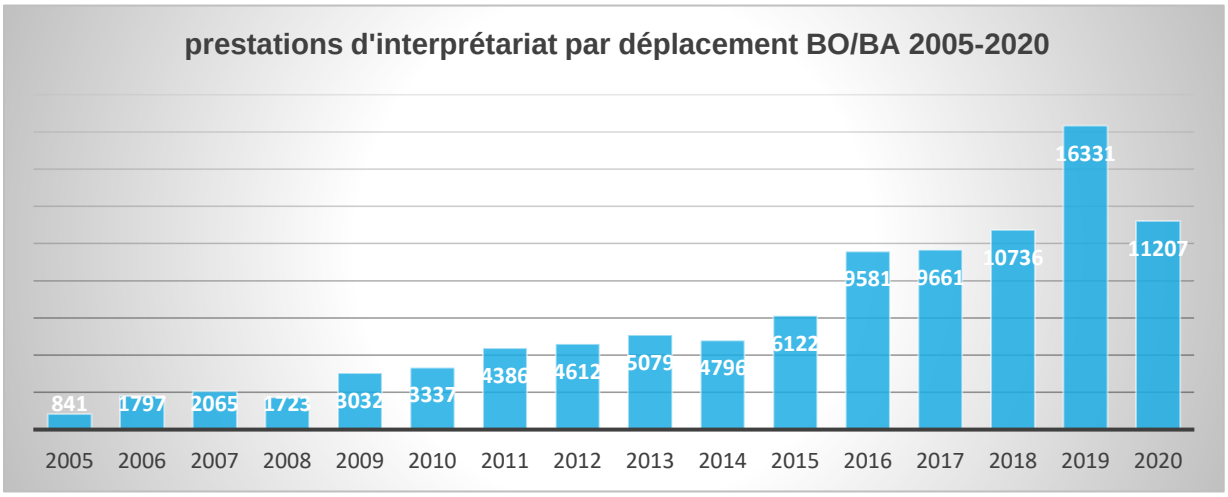
Pour la traduction écrite pour BO, les structures bruxelloises néerlandophones sont dominantes, suivies des instances bicommunautaires. À BA, nous constatons que les instances bruxelloises francophones sont le plus grand demandeur, suivies de la Wallonie.

Evolution des prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social de 2005 à 2020

En 2020, l'impact de la pandémie est clairement visible dans la baisse générale des missions réalisées. La baisse est due à la diminution de l'interprétariat par déplacement, car l'interprétariat par téléphone et l'interprétariat par visio-conférence ont connu une exécution élevée des demandes.

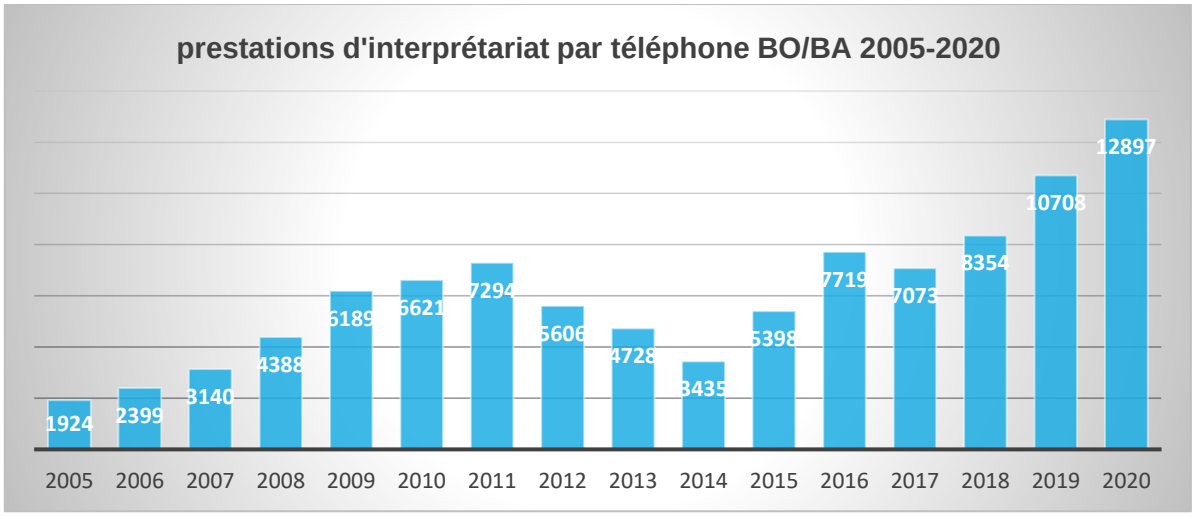


Aperçu général des **prestations d'interprétariat en milieu social par déplacement de 2005 à 2020** BO/BA

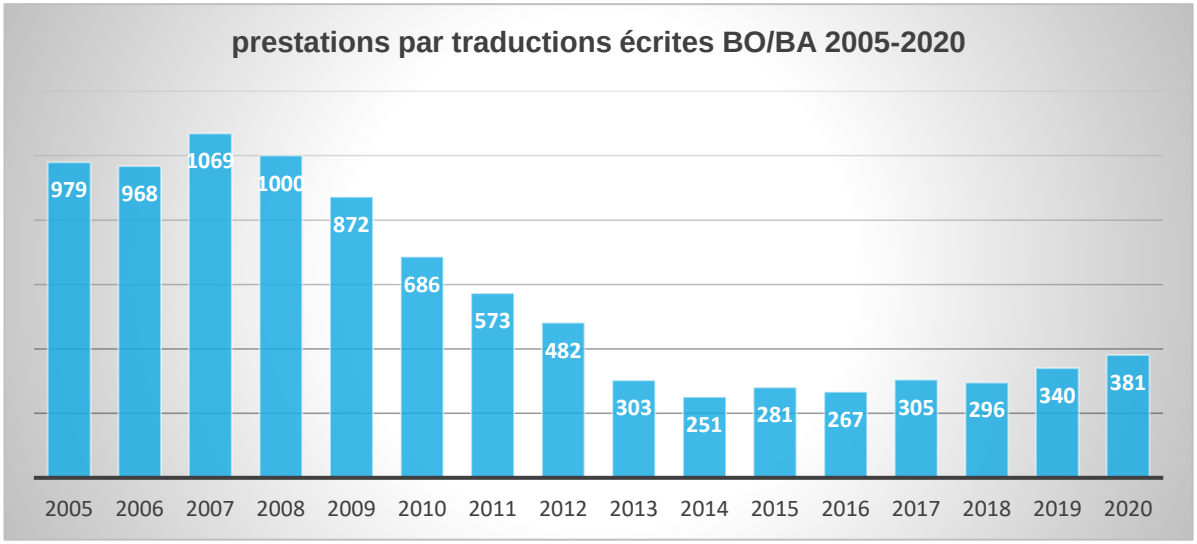


Un aperçu général des **prestations d'interprétariat en milieu social par visio-conférence de 2005 à 2020** BO/BA

Un aperçu général des **prestations d'interprétariat en milieu social par téléphone de 2005 à 2020** BO/BA

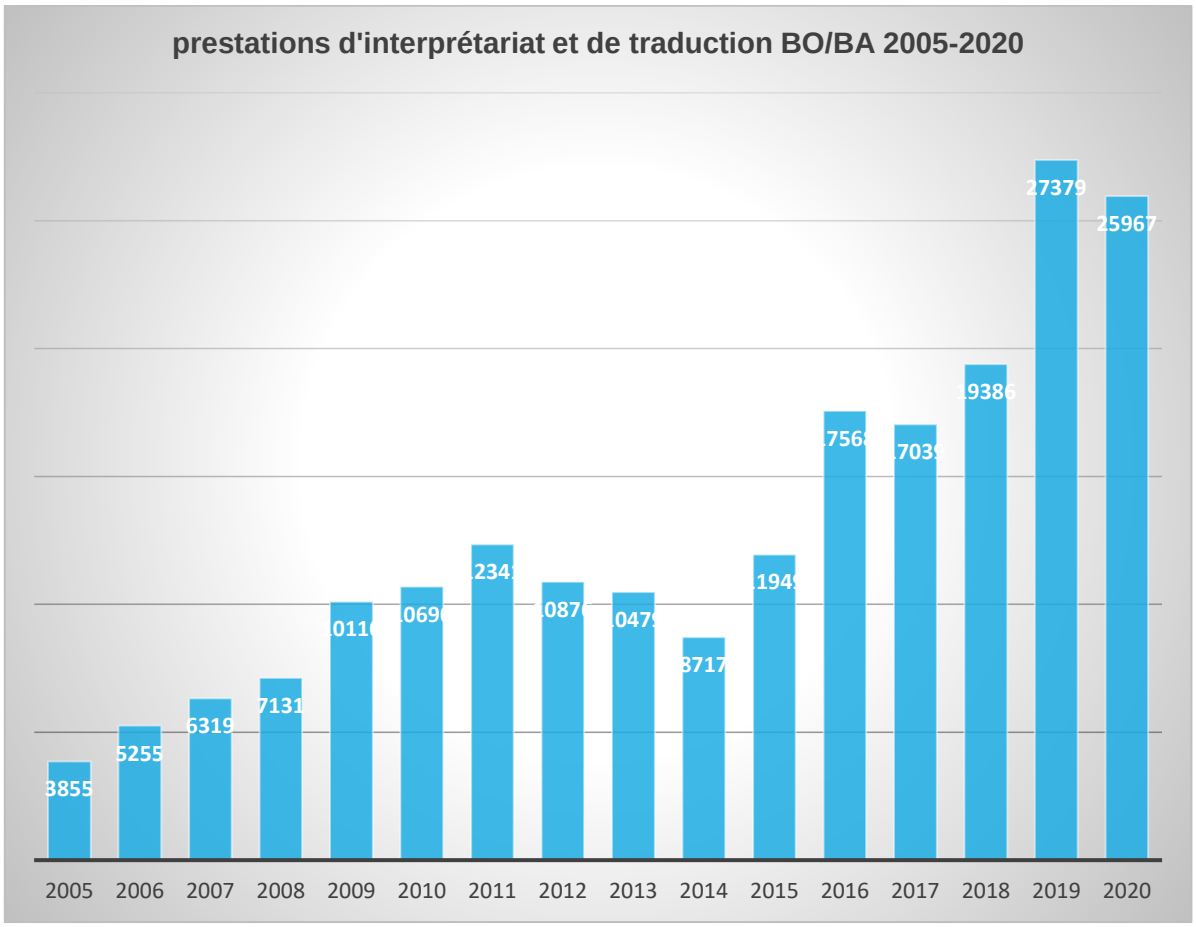


Un aperçu général des **traductions écrites entre 2005 et 2020** BO/BA



La courbe descendante dans le graphique ci-dessus s'explique par la déconstruction progressive suivie de l'arrêt définitif (2015) de la permanence de première ligne. Désormais BA/BO travaille uniquement en deuxième ligne.

Aperçu général des prestations d'interprétariat et de traduction BO/BA 2005 à 2020



Brussel Onthaal vzw 2020

En 2020, BO a reçu **17.503 demandes** d'interprétariat et de traduction en milieu social dont **14.775 ou 84% ont été réalisées**.

BO 2020	demandes	prestations	% taux de réponse
ID	10.030	7.749	77%
IW	1.270	1.055	83%
IT	5.988	5.772	96%
TE	215	199	93%
Total	**17.503**	**14.775**	**84%**

ID: interprétariat par déplacement - IW: interprétariat par visio-conférence - IT: interprétariat par téléphone - TE: traduction écrite

L'année de travail 2020 a été caractérisée par le coronavirus, qui a arrêté presque tout depuis mi-mars, puis a commencé lentement à revenir à la normale. L'interprétariat par visio-conférence a été déployé en avril 2020 et, avec l'interprétariat par téléphone, a remplacé de nombreuses demandes d'interprétariat par déplacement. Ce sont surtout les responsables du matching d 'interprétariat par déplacement' qui ont été victimes de cette situation, avec un chômage technique qui et variait de 1 à 3 mois.

- **Langues demandées à BO:**

98 langues ont été demandées à BO, voir annexe 2 pour l'offre de langues de BO/BA.

Le top 10 des langues demandées à BO est:

Arabe standard moderne	4.965
Pachto	1.973
Tigrigna	1.515
Espagnol	884
Dari	833
Farsi	800
Russe	755
Somali	710
Turc	592
Arabe maghrébin	537

- **Les directions linguistiques de 'l'interprétariat par déplacement' 2020**

Les instances peuvent indiquer sur le portail Web de la demande d'interprétariat par déplacement la direction linguistique dans laquelle ils désirent voir travailler un interprète social. Les possibilités sont les langues étrangères/NL-FR-ANGL. Ils peuvent indiquer ce qui est possible ou non, de sorte que le matcher sait quelles sont les possibilités du matching. Plus on indique de combinaisons, plus il y a de possibilités de trouver un interprète social qui convient.

Si FR, NL ou ANGL est indiqué, c'est souvent le premier choix de l'assistant social, mais si d'autres options ont été cochées, alors le matching peut se faire sur une autre combinaison de langues.

La combinaison de langues demandée dépend souvent de la langue étrangère, par ex. un interprète lingala-FR sera plus facile à trouver que lingala-NL ; un interprète tigrigna-ANGL sera plus facile à trouver qu'un interprète tigrigna-NL.

Combinaison de langues demandée à BO		**Combinaison de langues effectuée à BO**		
Langue étrangère/anglais	522 ou 5%	Langue étrangère/ANGL	207	40%
		Langue étrangère/FR	156	30%
		Langue étrangère/NL	95	18%
		Pas effectué	65	12%
Langue étrangère/français	6.206 ou 62%	Langue étrangère/FR	4.798	77%
		Langue étrangère/NL	315	5%
		Langue étrangère/ANGL	407	7%
		Pas effectué	685	11%
Langue étrangère/néerlandais	3.302 ou 33%	Langue étrangère/FR	700	21%
		Langue étrangère/NL	1.747	53%
		Langue étrangère/ANGL	293	9%
		Pas effectué	562	17%
Total	**10.030**	**effectué**		
		Langue étrangère/NL	22%	
		Langue étrangère/FR	56%	
		Langue étrangère/ANGL	9%	
		Pas effectué	13%	

D'après les données ci-dessus, nous constatons que lorsqu'on demande un interprète par déplacement, la combinaison demandée est principalement langue étrangère-français (62%). Cette tendance se retrouve également dans les missions réalisées, où la combinaison langue étrangère-français atteint 56%. Ensuite viennent les combinaisons langue étrangère-néerlandais, qui atteint 22%, et langue étrangère-anglais (9%).

- **Quels secteurs ont fait appel à BO ?**

L'interprétariat par déplacement
Surtout les secteurs suivants :

- Accueil demandeurs d'asile
- Santé
- Santé mentale

14% interprètes en milieu social Certifiés

L'interprétariat par webcam
Surtout les secteurs suivants :

- Accueil demandeurs d'asile
- Famille et assistance sociale
- Santé mentale

40% interprètes en milieu social certifiés

L'interprétariat par téléphone

Surtout les secteurs suivants :

- Accueil demandeurs d'asile
- Famille et assistance sociale
- Santé

Interprètes non certifiés

Traductions écrites

Surtout les secteurs suivants :

- Famille et assistance sociale
- Intégration
- Accueil demandeurs d'asile

avec implication de traducteurs certifiés

Demandes et prestations d'interprétariat et de traduction par secteur de BO 2020

BO 2020	TP	TP		TP	WT	WT			TT	TT	TT	SV	SV	SV
Sector	Aanvraag	Prestatie	Gecert	Tolkuren	Aanvraag	Prestatie	Gecert	Tolkuren	Aanvraag	Prestatie	Tolkuren	Aanvraag	Prestaties	Blz.
1. Openbare dienstverlening	73	45	7	63	36	31	5	45	301	289	96,3	12	10	35
2. Gezondheid	2342	1745	58	2967	320	234	64	320	392	370	123,3	8	8	31
3. Geestelijke gezondheidszorg	1216	818	116	948	231	211	32	218	45	40	13,3	0	0	0
4. Gezin en maatschappelijk welzijn	1805	1472	282	1887	121	110	57	135	432	417	139	53	50	97
5. Tewerkstelling	36	29	4	42	5	5	1	6	35	34	11,3	0	0	0
6. Sociale huisvesting	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Onderwijs	193	108	39	163	55	48	17	92	127	118	39,3	21	19	58
8, Integratie /inburgering	90	70	5	103	7	6	1	12	45	42	14	52	49	150
9. Opvang asielzoekers	4072	3312	494	9068	468	384	227	695	4500	4369	1456	36	35	122
10. Juridische sector	198	146	79	192	27	26	17	30	98	90	30	31	26	308
11. Preventie en veiligheid	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	1	0	0	0
12. Sociaal-culturele sector	5	4	0	7	0	0	0	0	0	0	0	2	2	7
13. Andere	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	**10030**	**7749**	**1084**	**15440**	**1270**	**1055**	**421**	**1553**	**5988**	**5772**	**1924**	**215**	**199**	**808**

Bruxelles Accueil asbl 2020

En 2020, BA a reçu **12.919 demandes** d'interprétariat et de traduction en milieu social dont **11.192, ou 87%, ont été réalisées.**

SISBA 2020	demandes	prestations	taux de réponse
ID	4.761	3.458	73%
IW	539	427	79%
IT	7.407	7.125	96%
TE	212	182	86%
Total	**12.919**	**11.192**	**87%**

ID = interprétariat par déplacement; IW = interprétariat par visio-conférence; IT = interprétariat par téléphone; TE = traduction écrite

- **Langues demandées à BA**

94 langues ont été demandées à BA, voir annexe 2 pour l'offre de langues de BOBA 2020.

Le top 10 des langues demandées à BA est:

Arabe standard moderne	2.534
Pachto	1.760
Tigrigna	1.493
Espagnol	682
Somali	664
Russe	624
Dari	598
Farsi	595
Albanais	450
Géorgien	402

- **Les directions linguistiques de 'l'interprétariat par déplacement' 2020**

BA a moins de diversité dans les combinaisons de langues demandées par rapport à BO : il s'agit généralement de demandes de langue étrangère-français.

- **Quels secteurs ont fait appel à BA ?**

L'interprétariat par déplacement

Surtout les secteurs suivants :
- Accueil demandeurs d'asile
- Santé
- Intégration civique

L'interprétariat par webcam

Surtout les secteurs suivants :
- Accueil demandeurs d'asile
- Intégration civique
- Santé mentale

L'interprétariat par téléphone

Surtout les secteurs suivants :
- Accueil demandeurs d'asile
- Santé
- Services publics

Traductions écrites

Surtout les secteurs suivants :
- Santé
- Accueil demandeurs d'asile
- Services publics

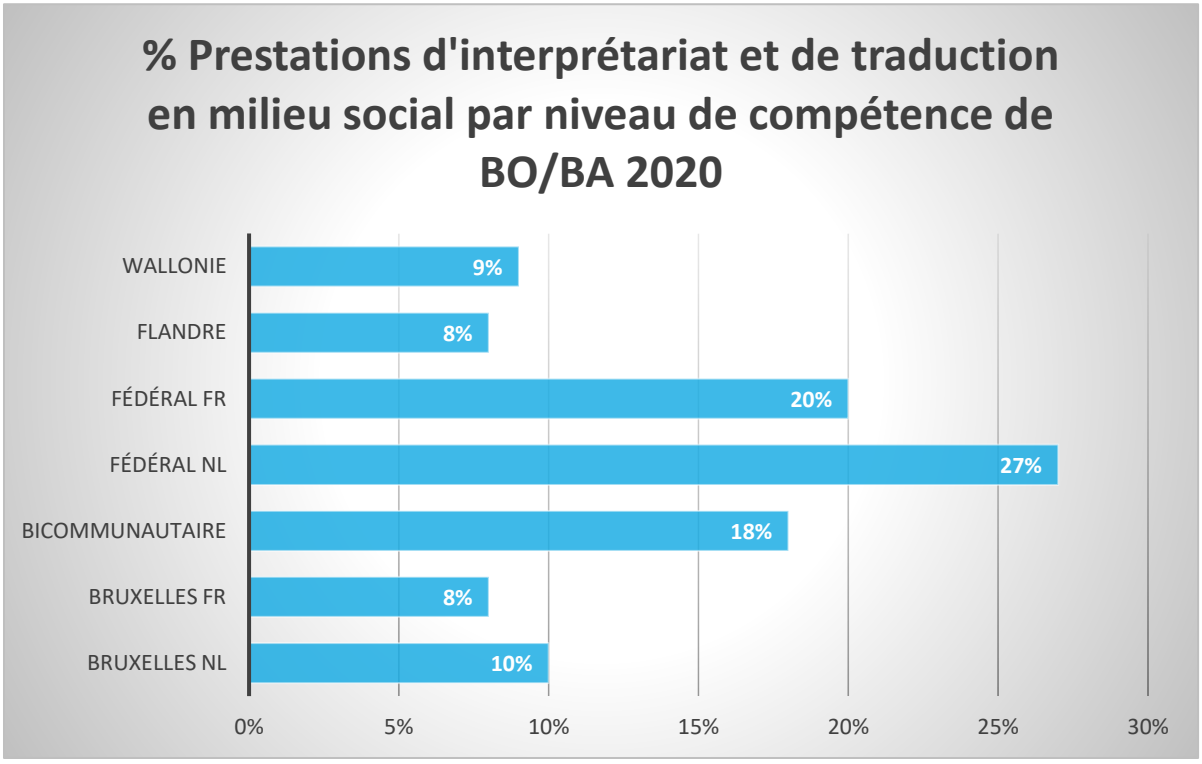
Demandes et prestations d'interprétariat et de traduction par secteur de BO 2020

BA 2020	ID	ID	ID	IW	IW	IW	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	**Demande**	**Prestation**	**Heures prest**	**Demande**	**Prestation**	**Heures prest**	**Demande**	**Prestation**	**Heures prest**	**Demande**	**Prestation**	**Pages trad**
1. Service public	93	66	91	8	5	5	281	273	91	24	19	82
2. Santé	1500	1110	2208	27	24	24	306	297	99	53	47	203
3. Santé mentale	404	302	358	46	39	44	48	47	16	9	9	66
4. Famille et assistance sociale	485	366	463	32	25	32	235	224	67	17	12	38
5. Emploie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10	25
6. Logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	57	28	65	3	2	3	1	1	0,3	1	1	2
8. Intégration civique	521	446	580	54	40	48	76	72	24	19	18	79
9. Accueil demandeurs d'asile	1541	1026	1584	337	264	322	6277	6037	2013,3	42	33	148
10. Secteur juridique	155	109	157	32	28	31	183	174	58	19	18	79
11. Prévention et sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Secteur socio-culturel	5	5	6	0	0	0	0	0	0	17	14	129
13. Autres	0	0	0		0	0	0	0	0	1	1	1
Total	**4761**	**3458**	**5512**	**539**	**427**	**509**	**7407**	**7125**	**2368,6**	**212**	**182**	**852**

Interprétariat et traduction en milieu social

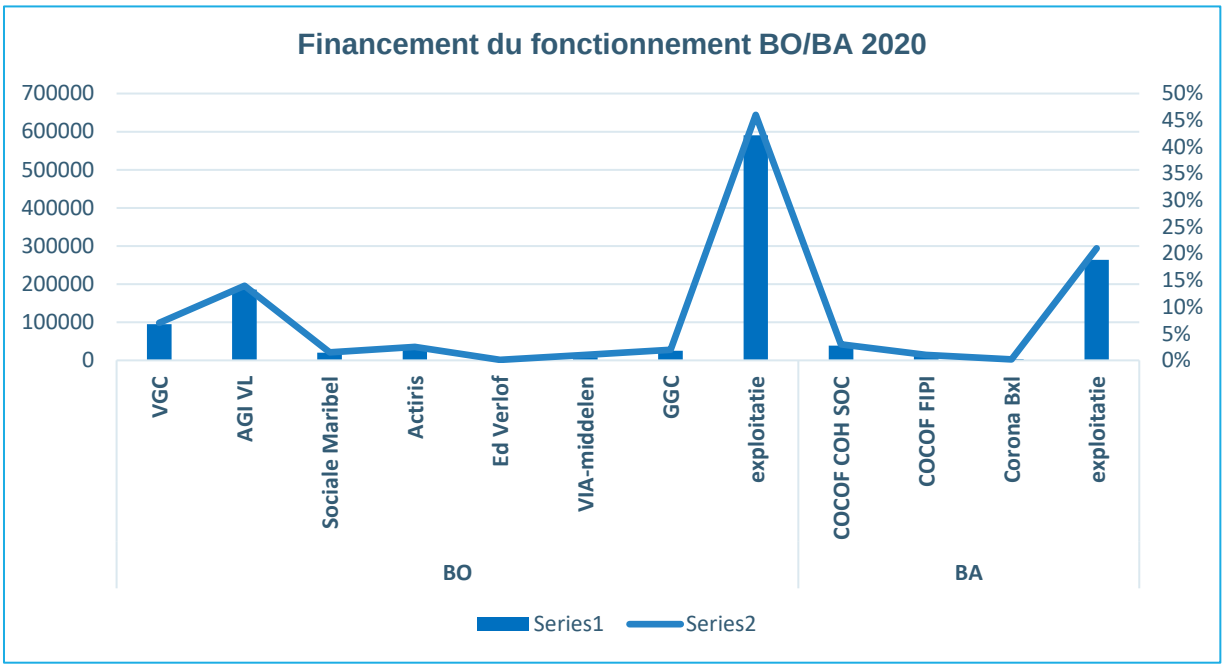
Subventions BO/BA 2020

BO et BA ont une structure de subventions complexe pour pouvoir fonctionner dans Bruxelles multilingue et, à titre complémentaire, en Belgique. On trouvera ci-dessous un aperçu des prestations (interprétariat par déplacement + par webcam + par téléphone + traductions écrites) par niveau de compétence, d'où il ressort qu'après le niveau Fédéral NL (principalement le Centre d'Accueil du Petit Château), le bicommunautaire atteint un niveau important à Bruxelles.

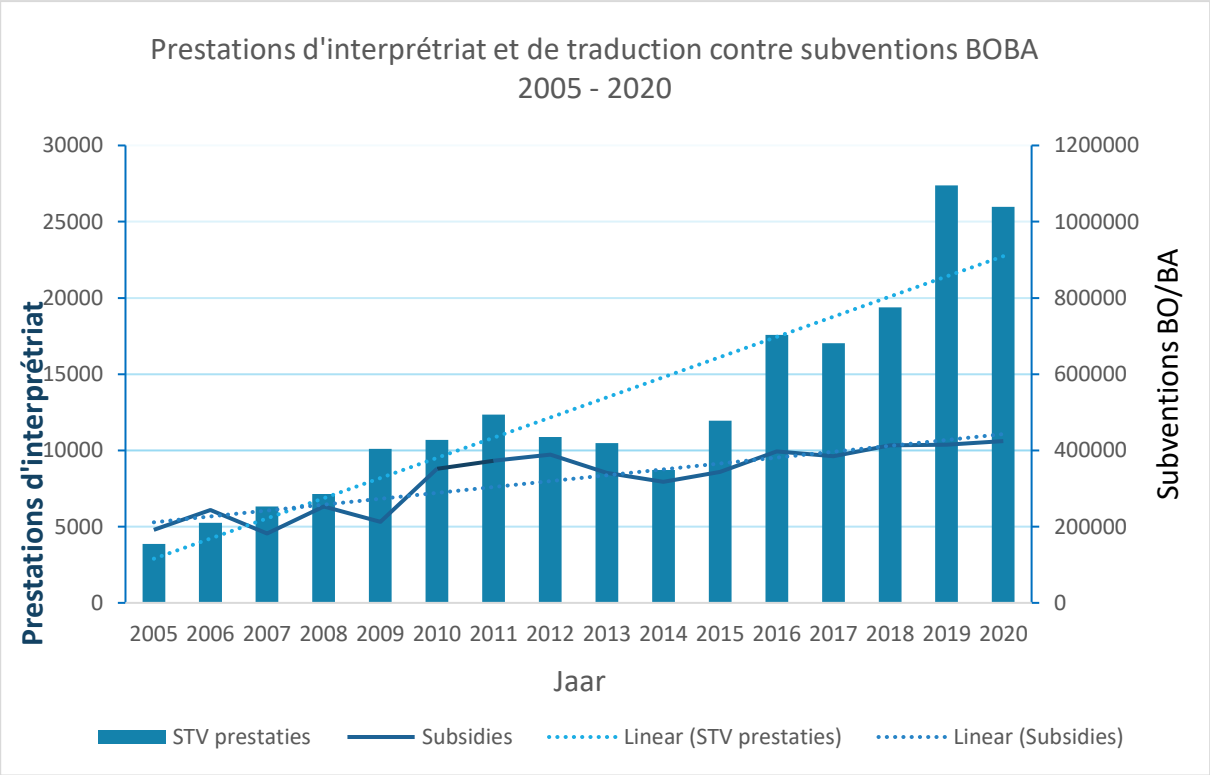


Chez BO/BA, le niveau fédéral (asile, tutelle) représente 47% du fonctionnement. Ce niveau est actif dans toutes les régions, à savoir en Flandre, à Bruxelles, en Wallonie. Si l'on considère Bruxelles en particulier, cela représente 8% de NL et 10% de FR, avec un niveau bicommunautaire de 18%, soit 36% du fonctionnement.
Un fonctionnement supplémentaire pour la Flandre et la Wallonie représente 17% du fonctionnement.

Si nous confrontons ceci aux subventions de 2020, il est frappant de constater que le fonctionnement de BO/BA est supporté pour 76% par son exploitation propre. Bien sûr, cette exploitation sert principalement à rétribuer les interprètes et les traducteurs.



Le graphique ci-dessous montre un écart persistant entre le nombre de missions d'interprétariat et de traduction en milieu social exécutées et les subventions accordées pour ces missions. Ces subventions stagnent depuis plusieurs années, ce qui nécessite une gestion de plus en plus créative des moyens financiers et la recherche de celles-ci.



2.8- Partenariats 2020

L'agence flamande pour l'intégration et l'intégration civique

Comme nous le savons, BO n'a pas été intégré à l'agence flamande pour l'intégration et l'intégration civique en 2015, mais il reste un partenaire bruxellois des services d'interprétariat et de traduction en milieu social en Flandre et à Bruxelles. La subvention de BO par la Flandre est assurée par l'agence flamande pour l'intégration et l'intégration civique (AGII) au moyen d'un accord de coopération annuel. Cette construction crée de l'incertitude pour les deux partenaires et empêche BO de développer pleinement son propre fonctionnement à Bruxelles. La transparence et la clarté sont nécessaires pour que BO, en coordination avec la Flandre, puisse tire pleinement parti de sa position à Bruxelles.

Le BO est représenté dans le poste de commande d'interprétariat et de traduction en milieu social au sein des 3 agences ; il participe aux différents groupes de travail (qualité, traduction, etc.) afin de développer un nouveau fonctionnement des services d'interprétariat et de traduction en milieu social dans Bruxelles bilingue (multilingue).

Projet Fedasil 2020: Formation pour les candidats-interprètes dans les centres d'accueil de Fedasil

En 2020, BO a réalisé un projet Fedasil avec la coordinatrice du projet Joni Verbruggen.

L'objectif de ce projet Fedasil était double:

- D'une part, la formation des interprètes auxiliaires (résidents déjà interprètes, résidents intéressés, personnel multilingue utilisé comme interprètes) dans les centres d'accueil dans le but de fournir un cadre qualitatif clair et d'améliorer la qualité de l'interprétation.
- D'autre part, la formation des employés : la meilleure façon de travailler avec des interprètes en milieu social et des conseils à ce sujet.

Bien que de nombreux aspects du projet aient été adaptés et limités suite à la situation sanitaire, ce projet s'est avéré être un succès :

- Les résidents qui ont participé à la formation étaient très enthousiastes.
- Il y a aussi un résultat positif pour l'organisation de Brussel Onthaal vzw : nous avons pu inscrire 11 nouveaux interprètes.
- La formation des employés, qui a été présentée dans un webinaire, a également été accueillie positivement. Ce webinaire restera disponible sur le site web de Brussel Onthaal afin qu'il puisse être consulté en permanence.

Valeur ajoutée de ce projet:

En raison du déclenchement de la crise du Covid 19, une partie de la formation existante a été numérisée. Des vidéos ont été créées sur la terminologie, les explications sur l'interprétariat par téléphone et l'interprétariat par webcam.

La formation pour les assistants sociaux a même été entièrement numérisée et mise sur le site du webinaire. L'enregistrement du webinaire en néerlandais et en français restera disponible sur le site web de Brussel Onthaal vzw. Des vidéos d'instructions plus courtes pour les assistants sociaux ont également été créées.

Témoignage d'un participant:

« J'ai aidé 100 personnes en quelques mois. 100! Je n'avais rien à portée de main et je voulais me rendre très utile. Brussel Onthaal a offert la possibilité de travailler en tant qu'interprète auxiliaire. D'abord, j'interprétais principalement dans le centre où je réside maintenant, Fedasil Pondrôme. Mais peu à peu, je suis devenu un interprète en milieu social bénévole et non certifié pour Brussel Onthaal. Pour cela, j'ai dû passer un test d'anglais et on m'a ensuite donné un cous d'interprétation, de techniques et l'aspect éthique qui était très important. Et depuis, je travaille en tant qu'interprète bénévole. J'aide à traduire vers le pachto et le dari et je le fait à différents endroits. J'ai beaucoup interprété à Pondrôme, mais aussi au Centre d'arrivée de Fedasil, Fedasil Neder-Over-Heembeek et Fedasil Woluwe Saint-Pierre. Parfois, j'aide les interprètes au cours d'une conversation sociale, d'autres fois au cours d'une admission, parfois c'est une conversation privée à laquelle j'assiste et d'autres fois c'est pour 20 jeunes en même temps. Je trouve très intéressant de pouvoir interpréter dans une entrevue médicale, vu mes compétences médicales. Je viens d'être informé que je suis reconnu comme réfugié en Belgique, ce qui signifie que je quitterai le centre d'accueil. Mais une chose est certaine est que je suis très heureux d'aider à l'interprétariat et je veux certainement faire quelque chose pour améliorer mes compétences linguistiques. »

https://www.sociaalvertaalbureau.be/fedasil/

Durabilité du projet:

Les assistants sociaux peuvent toujours informer les résidents qui sont intéressés au sujet d'une formation en interprétation ou informer les résidents qui interprètent souvent dans le centre au sujet de la possibilité d'un travail régulier et de la formation associée assurée par Brussel Onthaal vzw.

Les nouveaux assistants sociaux peuvent visionner l'enregistrement du webinaire pour être au courant des conseils et des astuces lorsqu'il s'agit de travailler avec des interprètes (auxiliaires). Ils peuvent également toujours demander une formation sur mesure « Comment travailler avec des interprètes en milieu social » s'ils préfèrent obtenir une telle formation en direct (en ligne ou sur place).

Conclusions tirées de ce projet :

Selon nous, il est essentiel de collaborer dans le cadre de la politique linguistique de Fedasil.

Il peut aussi être enrichissant d'organiser des échanges entre les employés de différents centres sur les questions, de la politique linguistique. Les employés eux-mêmes ont indiqué qu'un tel échange de bonnes pratiques est très important.

Développer une politique linguistique durable qui suppose que, lorsqu'on travaille avec des interprètes sociaux ou des interprètes auxiliaires, les interprètes (et les interprètes auxiliaires) ont suivi une formation, et que les assistants sociaux ont également suivi une formation. Les collègues multilingues qui n'ont pas été formés dans le cadre de ce projet devraient également suivre une formation lorsqu'ils interviennent en tant qu'interprètes.

Plus d'informations sur www.sociaalvertaalbureau.be/projecten/fedasil.

Projet Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Groep INTRO, OKAN Brussel et BO

En collaboration avec Brussel Onthaal vzw, Groep INTRO et OKAN Bruxelles, Vluchtelingenwerk Vlaanderen organise une formation 'taalhulpen' gratuite à Bruxelles. Les 'taalhulpen' sont des personnes multilingues qui maîtrisent bien le néerlandais et qui peuvent interpréter.

- **OBJECTIFS DE CE PROJET:**
  - Donner aux jeunes la reconnaissance et les perspectives d'avenir en tant qu'aides linguistiques certifiés
  - Créer un registre d'aides linguistiques gratuits pour l'enseignement OKAN situé à Bruxelles
  - Rétribuer les aides linguistiques bénévoles pour leur mission d'interprétation
  - Mettre en valeur les capacités des anciens élèves de l'enseignement OKAN
  - Améliorer l'estime de soi des jeunes multilingues et résilients
  - Donner aux jeunes ayant un récit d'exile un rôle reconnu dans l'enseignement

Le besoin en aides linguistiques est très grand dans l'enseignement. Alors pourquoi ne pas renforcer le rôle d'aides linguistiques occasionnels informels existants pour les impliquer dans des missions d'interprétation simples à l'école ? Cela renforce les écoles et met en évidence le besoin réel en interprètes.

- **POUR QUI?**
  Avez-vous presque 18 ans ? Voulez-vous utiliser les langues que vous connaissez au service des nouveaux arrivants allophones ? Aimeriez-vous être interprète ? Êtes-vous de Bruxelles et de ses environs ? Alors, c'est quelque chose pour vous !

- **CONTENU DE LA FORMATION :**

- 17 décembre – techniques d'interprétation et introduction à la déontologie d'interprétation en milieu social
- 18 décembre – techniques de prise de notes et traduction à vue
- 21 décembre – techniques de prise de notes (2) – terminologie + explications d'interprétariat par webcam et d'interprétariat par téléphone
- 22 décembre – la gestion des conflits et la détermination des rôles + jeux de rôles d'interprétariat par déplacement
- 23 décembre – jeux de rôles d'interprétariat par webcam et d'interprétariat par téléphone + test final

Collaboration/ projet avec	Date de formation	Nombre de participants	Langues	Nombre de réussites de l'examen	Nombre de nouvelles inscriptions
Vluchtelingenwerk Vlaanderen/Groep INTRO	Septembre/octobre 2020	7	polonais, arabe, afar, pachto, dari, tigrigna, tigré	5/7 (1 personne n'a participé à l'examen)	3 (NL)
	Décembre 2020	6	mongol, tagalog, espagnol, pachto, dari, turkmène, bulgare, turc	6/6	3 (NL) L'inscription n'est ouverte qu'à partir de 2021

Collaboration avec DiversLeuven

En mai 2020, une convention de collaboration 2020-2021 entre vzw Diversleuven et vzw Brussel Onthaal a été conclue. L'objectif et les actions de cette convention sont que Brussel Onthaal prévoit une offre complémentaire d'interprètes et de traducteurs en milieu social à Louvain et assure, à cet effet, une formation de 40h pour les candidats-interprètes sélectionnés par DiversLeuven ; en cas de réussite, ces candidats seront inscrits au réseau d'interprètes de BO. La formation est payée par DiversLeuven s'il y a suffisamment de candidats de Louvain. Si ce n'est pas le cas, les candidats peuvent s'inscrire à la formation régulière de Brussel Onthaal.

En 2020, en raison des conditions sanitaires, aucune formation n'a pu être réalisée, mais 2 séries sont prévues pour l'année 2021.

Collaboration avec Wetenschapswinkel et la VUB

BO/BA se demande depuis longtemps dans quelle mesure l'engagement de bénévoles facilite leur entrée sur le marché du travail.
Il était difficile d'avoir un aperçu sur ce sujet et c'est pour cela qu'en août 2019 la question de recherche « *Dans quelle mesure le bénévolat en interprétation et traduction en milieu social pour les allochtones à Bruxelles constitue-t-il un pas vers le marché de travail ?* » a été soumise au Wetenschapswinkel de Bruxelles.
En octobre 2020, Nora Abattoui, étudiante à la VUB, s'est jointe à l'équipe. Avec le Prof. Dr. Maurice de Greef, *UNESCO Chair on Adult Education Vrije Universiteit Brussel*, Nora a commencé par 2 facettes de cette recherche, des entretiens qualitatifs (15) avec des interprètes bénévoles ayant trouvé un emploi et un questionnaire quantitatif (200) envoyé au réseau des interprètes/traducteurs en milieu social. Nous attendons un traitement des résultats de cette étude, et dont un rapport est prévu pour mai-juin 2021.

Collaboration avec Actiris

En mai 2018, Actiris a conclu une convention de collaboration avec Brussel Onthaal pour la période de 01/05/2018 au 31/12/2020. Entretemps, cette convention de collaboration a été prolongée à 2021 et étendue à un plus grand nombre d'acteurs.

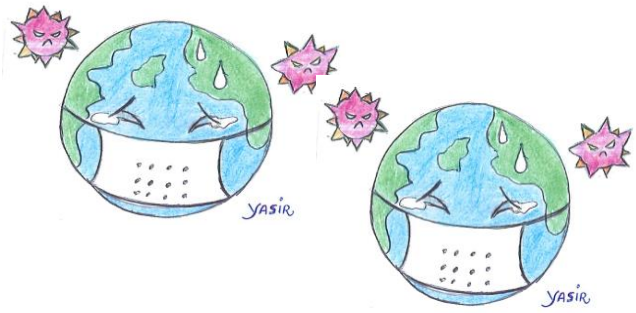
Actiris a pour objectif de prendre des mesures pour donner à un plus grand nombre de demandeurs d'emploi qui ne maîtrisent pas ou pas bien le français ou le néerlandais, un accès aux services et aux solutions d'emploi d'Actiris. Cela concerne aussi les primo-arrivants, et en particulier ceux qui pourraient être victimes de discrimination parce qu'ils ne connaissent aucune des langues officielles de nos Régions.

Actiris veut mettre à disposition de tout nouveau demandeur d'emploi qui ne maîtrise pas assez le français ou le néerlandais un interprète social dans leur langue au cours des premiers contacts à l'agence, afin que les premiers renseignements, qui sont nécessaires à l'orientation sur le marché du travail bruxellois et à un projet professionnel, puissent être correctement compris.

Le projet prévoyait initialement neuf langues : l'arabe, le turc, l'espagnol, le roumain, le polonais, l'anglais, le bulgare, l'albanais et le russe. Plus tard, ces langues ont été étendues.

Avec ses 18 antennes, Actiris peut soumettre la demande d'un interprète en milieu social néerlandais à Brussel Onthaal et d'un interprète en milieu social francophone à Sétis Bxl. En 2020, le coronavirus a joué également un rôle important dans le fonctionnement de ces 18 antennes ; 3 antennes sont restées ouvertes en permanence pour les questions les plus urgentes.

En 2020, Brussel Onthaal n'a reçu que 27 demandes d'interprétariat dont 13 demandes étaient pour la combinaison langues étrangère-français. Nous soupçonnons que les nouveaux arrivants apprenant le néerlandais sont toujours servis en français en raison de l'unilinguisme de plusieurs employés d'Actiris.



En 2019, une note a été rédigée dans le cadre de la collaboration entre Sétis Bxl, Info-Sourds Bxl et Bruxelles Accueil afin de cartographier l'interprétariat et la traduction en milieu social francophone à Bruxelles et d'obtenir un cadre de subvention cohérent et clair pour l'interprétariat et la traduction en milieu social dans la Région de Bruxelles-Capitale.
En 2020, les démarches auprès de différents cabinets ont été suspendues à cause du coronavirus, mais nous espérons pouvoir reprendre le fil en 2021 afin d'avoir une réponse avant la fin de l'actuel décret COCOF – Cohésion Sociale.

Collaboration avec le Groupe CAW

En juin 2019, le Groupe CAW a élaboré une proposition de projet 'politique linguistique des CAW' :

« L'accroissement de la diversité ethnique-culturelle des clients pose un certain nombre de défis linguistiques aux employés de CAW. Ces clients ne sont souvent pas des néerlandophones, et n'ont pas toujours une connaissance suffisante de la langue néerlandaise afin d'offrir une bonne aide. Il est très difficile de fournir des renseignements juridiques, du soutien administratif, ou de l'accompagnement psychosocial dans ces situations. L'utilisation d'un néerlandais compréhensible/accessible ou des pictogrammes n'est pas suffisante pour certains accompagnements. Dans de telles situations d'assistance, les services d'interprétariat en milieu social sont souvent employés. »

L'objectif du projet :

D'une part, l'accent est mis sur le soutien des assistants sociaux dans la ***communication avec les clients allophones ou les clients qui s'expriment mal****, et du matériel sectoriel et intersectoriel est rassemblé qui peut aider les assistants sociaux à améliorer l'acquisition de la langue chez les clients. Deuxièmement, les défis du* ***travail avec des interprètes informels*** *sont cartographiés, sur la base desquels une politique sectorielle est développée et les conditions technologiques mises on ordre. La collaboration avec les services d'interprétariat en milieu social et le VDAB encourage l'orientation des interprètes informels bénévoles à une formation en interprétation en milieu social et à une formation professionnelle dans ce secteur. Nous envisageons également une approche intersectorielle pour harmoniser ce cadre avec les interprètes en milieu social et avec les médiateurs interculturels. Avec le terme*

'interprétariat informel', nous faisons référence dans cette proposition de projet, d'une part, aux employés qui sont utilisés pour interpréter l'entretien entre l'assistant social et le client lorsque ceci ne fait pas partie (ou seulement de manière très limitée) de la description d'officielle de leurs tâches. D'autre part, nous faisons également référence aux bénévoles qui sont employés pour interpréter un entretien entre l'assistant social et le client. Il ne s'agit donc pas d'amis ou de quelqu'un de la famille d'un client qui viennent avec lui pour interpréter.

L'agence flamande pour l'intégration et l'intégration civique a répondu à la demande du Groupe CAW afin de prévoir une formation pour les employés du CAW et une formation d'aides linguistiques pour les candidats-interprètes. C'est ainsi qu'en 2020-2021, un projet en collaboration avec CAW Anvers et CAW Bruxelles a vu le jour.

En collaboration avec Foyer vzw, Brussel Onthaal a organisé une formation en ligne sur la différence entre la médiation interculturelle et l'interprétation en milieu social. En raison des circonstances, cette formation ne peut être donnée qu'en février 2021. Une série de 3 formations est prévue.

3/ Rétrospectives 2020 et perspectives 2021

L'année de travail 2020 a été une année pleine de rebondissements inattendus, dans laquelle la créativité et la flexibilité étaient nécessaires pour maintenir l'équilibre. De mi-mars jusqu'à fin mai, il n'y a presque plus eu de demandes pour l'interprétariat par déplacement. Cependant, les demandes d'interprétariat par téléphone ont commencé tout doucement à augmenter pour remplacer l'interprétariat par déplacement. La nécessité du déploiement de l'interprétariat par visio-conférence s'est fait sentir et nous avons commencé à le faire en avril 2020. Il s'agissait de chercher et de tester différentes plateformes en ligne telles que Google Meet, Whereby, Zoom, Teams, Skype, WhatsApp, etc. Le défis était de faciliter la communication entre le télétravailleur et le client à domicile.

Quelques employés du matching d'interprétariat par déplacement et d'interprétariat par téléphone étaient pendant un moment en chômage technique pour cause de force majeure. L'incertitude de la situation inquiétait tout le monde. Grâce à Anthony, il a

fallu acheter et placer rapidement suffisamment de matériaux de protection (plexi – masques buccaux, gel désinfectant, etc.). La cohésion sociale de l'équipe a dû être recherchée en ligne via des séances de Zoom. Les discussions avec les partenaires se déroulaient en ligne, telles que les réunions du conseil d'administration et certaines réunions d'équipe. La formation se déroulait selon d'autres modalités comme l'enseignement en ligne, les vidéos d'instructions, les modules d'apprentissage en ligne…

La solitude a également frappé nos interprètes… les restrictions de contact ont rendu les visites dans notre service difficile. Et pourtant, l'année 2020 a été une année très chargée avec de nouvelles formes de travail telles que le télétravail, différents projets qui ont dû être déployés d'une autre manière, une résilience totale afin de faire face à la situation… Une recherche permanente d'une adaptation multilingue bruxelloise de notre fonctionnement, en collaboration avec la Flandre et l'association avec Sétis Bxl/Info-Sourds… ces défis restent également sur la planche pour l'année 2021.

L'imprévisibilité des effets de la pandémie signifie que nous devrons également réagir rapidement en 2021. La digitalisation est devenue la méthode de travail : la formation en ligne, les discussions en ligne, le télétravail… feront toujours partie du travail à l'avenir. Notre mission est toujours celle de répondre autant que possible aux questions du domaine, avec un cadre de financement solide et des employés/interprètes/traducteurs en nombre suffisants pour remplir cette mission. Un plan d'action 2021 est notre cadre d'action. Il est essentiel de poursuivre le recrutement pour les langues rares afin d'assurer une couverture maximale des besoins. Les discussions avec les partenaires tels que les autres services d'interprétariat et de traduction en milieu social, La Maison du Néerlandais, Foyer, Sétis Bxl, Vluchtelingenwerk Vlaanderen et OKAN Bruxelles, Actiris, DiversLeuven, Fedasil, BaPa et VIA, … reste un impératif pour une collaboration et des progrès constructifs. Bruxelles multilingue et notre place dans celle-ci doivent être encore élargies.

4/ Annexes

1- Organigramme BO/BA 2020 55
2- Offre de langues 2020 BO/BA 56
3- Formation d'utilisateurs BO/BA 2020 58
4- Convention de collaboration entre interprète/traducteur volontaire et Brussel Onthaal vzw 59

ANNEXE 1 – ORGANIGRAMME BO/BA 2020

Organigramme 2020 BO- BA

		Brussel Onthaal vzw		*Bruxelles Accueil asbl*	
Fonction Coordination	***L1***	Marianne Scheppers	3/5 VTE	Marianne Scheppers	2/5 ETP
Fonction Qualité	***B1b***	Vanessa De Tobel	3/5 VTE		
	A1	Elise Craeghs	1 VTE		
Match interprétation par téléphone	***A2***	Ukshinaj Shpend	2/5 VTE	Ukshinaj Shpend	2/5 ETP
	A2	Abdirashid Moallim	1/5 VTE		
	A2	Hanane Bouhoudane	4/5 VTE		
	A2	Joni Verbruggen	2/5 VTE		
	A2	Zahia Ticherafi	0,5 VTE		
Match interprétation par déplacement	***A2***	Lusya Oganova	1 VTE	Sajia Haldjaoui	1/5 ETP
	A2	Hassan Wali	1 VTE		
	A1	Serge Sinijajaye	3/5 VTE		
	A2	Abdellah Fakih Lanjri	1/5 VTE	Abdellah Fakih Lanjri	4/5 ETP
	A2	Abdirashid Moallim	2/5 VTE		
	A1	Yasir Al Najjar	3/5 VTE		
Match traduction par écrit	***A1***	Sajia Haldjaoui	1/5 VTE	Sajia Haldjaoui	1/5 ETP
Assistance comptabilité et administration	***A1***	Serge Sinijajaye	2/5 VTE		
	A2	Carmela Lombino	4/5 VTE	linde Roex (volontaire)	
	A1	Yasir Al Najjar	2/5 VTE		
Interprétation	***ART 60***	Abdirashid	1 VTE tot eind april 2020		
Total					
Titulaire ADV		Serge, Marianne, Lusya, Carmela, Shpend, Abdellah, Abdirashid			

ANNEXE 2 – OFFRE DE LANGUES BOBA 2020

Langues 2020 BO/BA	BO			BA		
	demande	prestation	%	demande	prestation	%
Albanais	456	405	89%	450	416	92%
Amharique	243	192	79%	149	102	68%
Arabe - Egyptien	231	192	83%	54	47	87%
Arabe - Libyen	7	6	86%	5	5	100%
Arabe maghrébin	537	468	87%	279	245	88%
Arabe standard moderne	**4965**	**4491**	**90%**	**2434**	**2327**	**96%**
Araméen	2	0	0%	2	0	0%
Arménien	175	160	91%	107	95	89%
Assyrien	1	0	0%	0	0	
Azéri	3	2	67%	5	5	100%
Bahasa Indonesia (Indonésien)	1	1	100%	0	0	
Bajuni	1	0	0%	2	0	0%
Bambara	6	2	33%	3	2	67%
Bengali	33	22	67%	27	20	74%
Berbère de l'Atlas	7	2	29%	1	1	100%
Berbère - Rif	77	58	75%	21	14	67%
Birman	1	0	0%	0	0	
Bissa	0	0		2	0	0%
Bosniaque/BSK	10	8	80%	15	15	100%
Bulgare	123	94	76%	39	32	82%
Catalan	0	0		1	1	100%
Chinois - Cantonais	2	0	0%	0	0	
Chinois - Standard	51	38	75%	39	32	82%
Krio	2	0	0%	0	0	
Croate	0	0		1	0	0%
Dari	**833**	**715**	**86%**	**598**	**516**	**86%**
Danois	1	0	0%	0	0	
Dioula	0	0		2	2	100%
Djerma	4	1	25%	7	3	43%
Allemand	13	6	46%	33	25	76%
Edo	1	0	0%	0	0	
Anglais	41	34	83%	86	70	81%
Ewe	0	0		2	0	0%
Farsi	**800**	**726**	**91%**	**595**	**537**	**90%**
FR/NL	40	39	98%	58	48	83%
Frison	1	0	0%	0	0	
Géorgien	186	166	89%	402	374	93%
Grec	10	5	50%	20	12	60%
Gujurati	1	1	100%	0	0	
Haoussa	10	8	80%	5	3	60%
Hassanya	0	0		1	1	100%
Hausa	17	12	71%	6	0	0%
Hébreu	5	2	40%	0	0	
Hindi	37	22	59%	8	7	88%
Hongrois	22	11	50%	22	13	59%
Igbo	0	0		2	0	0%
Italien	19	17	89%	34	26	76%
Japonais	2	0	0%	1	0	0%
Kabyle	0	0		2	0	0%
Khmer	3	0	0%	0	0	
Kinyarwanda	108	78	72%	54	49	91%
Kirundi	36	28	78%	29	19	66%
Kiswahili	1	0	0%	0	0	
Kurde	174	138	79%	158	144	91%
Kurde - Badini	76	52	68%	87	78	90%
Kurde - Gorani	1	1	100%	1	1	100%

Kurde - Sorani	29	17	59%	23	20	87%
Kurde-Zazaki	1	0	0%	0	0	
Lao	0	0		1	0	0%
Lingala	27	20	74%	31	21	68%
Letton	1	0	0%	0	0	
Lituanien	2	0	0%	0	0	
Macédonien	85	66	78%	77	74	96%
Malaisien	0	0		1	0	0%
Malinké	25	19	76%	40	29	73%
Mina	0	0		1	0	0%
Moldave	1	1	100%	2	2	100%
Mongol	11	2	18%	7	2	29%
Moré	1	1	100%	0	0	
Népalais	33	11	33%	1	0	0%
NL/FR	56	47	84%	15	12	80%
Ouïghour	0	0		2	0	0%
Ukrainien	17	11	65%	22	12	55%
Ouzbek	1	0	0%	1	0	0%
Papiamento	0	0		1	0	0%
Oromo	3	2	67%	8	8	100%
Pashai	6	0	0%	5	0	0%
Pashto	**1973**	**1580**	**80%**	**1760**	**1465**	**83%**
Peul	150	117	78%	217	174	80%
Polonais	190	160	84%	136	123	90%
Portugais	271	200	74%	180	150	83%
Penjabi	47	25	53%	18	15	83%
Roumain	185	159	86%	188	163	87%
Romani	6	2	33%	5	3	60%
Romani balkanique	3	0	0%	3	0	0%
Romani baltique	0	0		1	0	0%
Russe	**755**	**700**	**93%**	**624**	**609**	**98%**
Saho	1	0	0%	0	0	
Serbe	122	103	84%	168	155	92%
Shona	1	0	0%	0	0	
Slovaque	21	10	48%	13	4	31%
Slovène	1	0	0%	0	0	
Somali	**710**	**595**	**84%**	**664**	**593**	**89%**
Somali- Maay	1	1	100%	23	23	100%
Espagnol	**884**	**792**	**90%**	**682**	**618**	**91%**
Soso	8	8	100%	37	23	62%
Swahili	38	29	76%	53	47	89%
Tagalog	6	2	33%	0	0	
Tamil	68	45	66%	40	27	68%
Thaï	13	1	8%	2	0	0%
Tibétain	35	23	66%	13	12	92%
Tibétain de l'Amdo	0	0		1	1	100%
Tigré	1	0	0%	3	2	67%
Tigrigna	**1515**	**1182**	**78%**	**1493**	**1175**	**79%**
Tchèque	4	1	25%	3	2	67%
Tchétchène	47	43	91%	9	9	100%
Turc	**592**	**464**	**78%**	**259**	**226**	**87%**
Turkmène	1	0	0%	0	0	
Twi	29	14	48%	4	2	50%
Ourdou	81	61	75%	41	36	88%
Vietnamien	21	19	90%	19	18	95%
Wolof	46	36	78%	57	43	75%
Yoruba	0	0		2	0	0%
Suédois	3	2	67%	1	0	0%
Total	**17504**	**14774**	**84%**	**12806**	**11185**	**87%**

ANNEXE 3 – EVALUATION ET FORMATION D'UTILISATEURS 2020

Discussion informelle avec les utilisateurs

- Discussion avec Espace Santé Famille en mai 2020
- Discussion avec HUB –Dokters van de Wereld en février et en septembre 2020
- Discussion avec le centre d'accueil de Fedasil (par téléphone et par email)

Formation d'utilisateurs

- Dans le cadre du lancement du guide de communication de la Maison du Néerlandais : collaboration avec Foyer – ICB pour la présentation d'interprètes en milieu social et des médiateurs interculturels le 7/07 et le 09/07/2020 avec 6 établissements participants : CAW Bruxelles, DOP, Door Elkaar, CAW Anvers.

ANNEXE 4 – CONVENTION DE COLLABORATION ENTRE INTERPRÈTE/TRADUCTEUR BÉNÉVOLE ET BRUSSEL ONTHAAL VZW

CONVENTION POUR L'INTERPRÉTARIAT ET LA TRADUCTION EN MILIEU SOCIAL NON CERTIFIÉ À TITRE DE BÉNÉVOLE

Cette convention d'interprétariat et de traduction en milieu social bénévole (la « **Convention** ») est conclue :

ENTRE:

1) **Brussel Onthaal,** une association à but non lucratif dont le siège est situé à Square Sainctelette 12/3 à 1000 Bruxelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 420.809.259 (RPM Bruxelles) et légalement représentée par M. Robert Pleysier, Président,

Ci-après dénommé le « **Prestataire de services** ».

ET:

[***NOM***]……,

[***PRÉNOM***]

……,

Domicilié(e) à [***ADRESSE***]

……

Ci-après dénommé l'« **interprète/traducteur en milieu social non certifié(e)** ».

Le Prestataire de services et l'interprète/traducteur en milieu social sont ci-après dénommés individuellement une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

PRÉAMBULE

(A) Le Prestataire de services dispose d'une offre d'interprétariat et de traduction en milieu social non certifié dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et en Flandre. Cela fait partie du Décret du 7 juin 2013 relatif à la politique flamande d'intégration et d'intégration civique (le **« Décret »**).

(B) L'interprète/traducteur en milieu social est un interprète/traducteur en milieu social non certifié et souhaite effectuer des missions d'interprétation et de traduction en milieu social.

(C) Par la présente convention, les Parties souhaitent organiser leur collaboration.

(D) Cette Convention remplace toutes autres conventions possibles entre l'interprète/traducteur en milieu social et le Prestataire de services.

EST CONVENUE DE CE QUI SUIT :

Article 1 – L'interprétariat et la traduction en milieu social non certifié complémentaire intégré dans une politique linguistique plus large

Une offre professionnelle et de qualité améliorée d'interprétariat et de traduction en milieu social peut soutenir la communication avec un client allophone. Elle peut être une aide pour ceux qui ne maîtrisent pas (encore) (assez) le néerlandais, à trouver le chemin de ces Établissements. Elle offre un soutien aux Établissements visant à maintenir la qualité de l'offre, y compris pour un public diversifié. Cependant, l'interprétariat et la traduction en milieu social non certifié n'est pas la réponse à tout problème de communication. À la conclusion de la convention, l'Établissement s'engage à utiliser de façon efficiente et efficace des interprètes et des traducteurs en milieu social non certifiés complémentaires dans le cadre d'une politique linguistique plus large.

Article 2 – Description des services

2.1. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié s'engage à accomplir une ou plusieurs des missions suivantes pour le Prestataire de services :

Pour Brussel Onthaal vzw:

- Interprétariat en milieu social par déplacement non certifié
- Interprétariat en milieu social par webcam non certifié
- Traduction en milieu social non certifiée
- Interprétariat en milieu social par téléphone non certifié

2.2. L'interprète/traducteur en milieu accomplira les missions décrites à l'article 2.1.

Pour les langues pour lesquelles il/elle dispose des qualifications requises :

- Pour l'interprétariat en milieu social :
  - L'interprète en milieu social montre qu'il a un niveau B2 en néerlandais. Découvrez comment le démontrer ici.
  - L'interprète en milieu social qui interprète vers le français et/ou vers l'anglais fournit la preuve qu'il/elle a un niveau B2 en français ou en anglais. En l'absence d'une telle preuve, il/elle doit passer un test linguistique interne.
  - L'interprète en milieu social suit d'abord une formation interne chez le Prestataire de service (Brussel Onthaal vzw).

  Pour la traduction en milieu social des documents d'information :
  - Le traducteur en milieu social dispose d'un diplôme de bachelier ou de master en traduction
  - En l'absence de ce dernier, le traducteur en milieu social passe d'abord un test linguistique interne chez le Prestataire de services (Brussel Onthaal vzw).

Article 3 – Principes généraux

3.1. Le Prestataire de services fournit une offre complémentaire non certifiée d'interprétariat et de traduction aux Établissements, aux organisations et aux administrations publiques dans le cadre de leurs services sociaux et administratifs et/ou de leurs services psychosociaux.

3.2. L'Établissement ne peut pas utiliser l'offre complémentaire non certifiée d'interprétariat et de traduction en milieu social pour des interventions à des fins commerciales, politiques ou religieuses.

Article 4 – Exclusions

Les prestations d'interprétariat et de traduction suivantes ne sont pas considérées comme des services d'interprétariat et de traduction en milieu social non certifiés, et sont donc exclues de cette Convention :

(a) Des prestations d'interprétariat ou des traductions qui sont directement proposée à un client allophone, même si elles sont gratuites ou offertes à un tarif social.
(b) Des prestations d'interprétariat contre paiement pour les particuliers ou des sociétés commerciales.
(c) Des prestations d'interprétariat ou des traductions pour le compte d'un juge d'instructeur, ou d'un tribunal.
(d) Des interprétations ou des traductions sur ordre d'un avocat qui ne font pas parties au sein de la procédure de demande d'asile et pour lesquelles il n'y pas de renvoie écrit du service d'assistance juridique.
(e) Interprétation ou des traductions pour les demandes d'une protection internationale pour le compte du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) et de l'Office des Etrangers (OE).

Article 5 - Collaboration sur une base volontaire

5.1. Le bénévolat comporte certains droits et obligations. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié informe lui-même les services compétents de ses activités bénévoles, notamment :

- Si l'interprète/traducteur en milieu social non certifié reçoit une allocation de chômage, une approbation écrite de l'ONEM est requise afin de pouvoir faire du bénévolat.
- Si l'interprète/traducteur en milieu social non certifié reçoit une indemnité de maladie, une approbation écrite d'un médecin de conseil de la mutualité de l'interprète/traducteur en milieu social non certifié est requise afin de pouvoir faire du bénévolat.
- Si l'interprète/traducteur en milieu social non certifié reçoit un revenu d'intégration ou une pension, l'interprète/traducteur en milieu social non certifié doit informer le CPAS ou le service de pension de ce bénévolat.

Cette énumération n'est pas exhaustive.

5.2. En signant cette Convention, l'interprète/traducteur en milieu social non certifié accepte qu'il/elle est inclus(e) dans le répertoire des interprètes/traducteurs en milieu social non-certifiés du Prestataire de services. Chaque fois que le Prestataire de services a une mission relative à la langue ou à l'une des langues pour laquelle l'interprète/traducteur en milieu social non certifié est qualifié, le prestaire de services peut le/la contacter pour effectuer cette mission.
5.3. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié peut accepter ou non une mission.
5.4. Cette convention ne peut être transformée implicitement en une convention de travail à aucun moment. Par conséquent, le Prestataire de services n'a également aucune

obligation en ce qui concerne les réglementations de sécurité sociale et la réglementation fiscale.

5.5. Le Prestataire de services doit souscrire une assurance de Responsabilité Civile et d'Assistance Juridique pour tous les bénévoles. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié doit immédiatement signaler tout accident ou dégât au Prestataire de services.

5.6. Le bénévole doit transférer les droits d'auteur patrimoniaux des créations existantes et des futures créations en vertu de cette convention au Prestataire de services dans leur intégralité et exclusivement. Cela signifie que le Prestataire de services a le droit exclusif d'exploiter (traitement, reproduction, distribution) ces créations. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié ne peut revendiquer aucun droit sur les résultats d'exploitation des droits d'auteur transférés en dehors des rémunérations convenues dans cette convention.

Article 6 - Exécution

6.1. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié s'engage à accomplir les missions décrites à l'article 2 et à le faire au mieux de ses capacités, conformément aux règles de l'art.

6.2. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié s'engage à identifier les éventuelles difficultés qu'il/elle peut rencontrer dans l'exécution des services en temps utile.

6.3. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié doit, dans l'exécution de son travail, se conformer strictement au cadre d'accords inclus dans l'annexe 1 (le « **Cadre d'accords** »), le code de déontologie pour les interprètes inclus dans l'annexe 2 et le code déontologie pour les traducteurs inclus dans l'annexe 3 (les « **Codes de déontologie** »).

6.4. L'interprète/traducteur en milieu social n'a pas le droit de faire exécuter ses missions confiées par des tiers.

Article 7 – Responsabilité de l'interprète/traducteur en milieu social non certifié

7.1. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié ne peut être tenu responsable qu'en cas de faute intentionnelle, de grave erreur ou de faute légère occasionnelle. L'interprète en milieu social non certifié doit toujours agir de bonne foi et avec beaucoup de précaution.

Article 8 - Obligations du Prestataire de services

8.1. Le Prestataire de services doit verser à l'interprète/traducteur en milieu social non certifié une indemnisation forfaitaire mentionnée dans cette Convention et cela dans le délai prévu.

Article 9 – Confidentialité des informations confidentielles

9.1. À la fois pendant la durée de la Convention et après son expiration, sauf impératifs légaux, l'interprète/traducteur en milieu social non certifié s'engage à ne donner aucune information de nature personnelle ou confidentielle sur le Prestataire de services, sur un Établissement ou sur un client allophone, et ce, quelle que soit l'importance de ces informations ou les circonstances dans lesquelles elles ont été reçues.

9.2. Toute violation de ces obligations pendant la durée de la convention présente, même petite, sera un motif de résiliation de la Convention.

9.3. Toutes les prestations d'interprétariat réalisées par l'interprète/traducteur en milieu social non certifié ou les documents qui lui sont confiés concernant les prestations décrites dans la Convention présente, sont et restent la propriété exclusive du Prestataire de services et/ou de ses clients. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié ne peut faire qu'une copie de ces documents pour les fins énoncées dans cette Convention. Le Prestataire de services pourra à tout moment demander la restitution des documents et des données.

Article 10 – Indemnisation forfaitaire

10.1. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié reçoit une indemnisation forfaitaire tous les demi-jours. Voir l'indemnisation en annexe.

- Pour l'interprétariat en milieu social par déplacement, il y a une indemnisation forfaitaire tous les demi-jours. Pour l'interprétariat par déplacement, l'interprète/traducteur en milieu social non certifié sera également remboursé pour les frais de déplacement réels, conformément au barème légal pour les déplacements en voiture ou à vélo. Les déplacements avec les transports publics sont remboursés aux coûts réels. Cela ne s'applique que dans les situations suivantes :
    - le service d'interprétariat se trouve en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale
    - le service d'interprétariat se trouve dans la Région de Bruxelles-Capitale et la mission d'interprétation est effectuée par un interprète/traducteur en milieu social non certifié résidant en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale.
- Pour l'interprétariat en milieu social par téléphone, il y a une indemnisation forfaitaire tous les demi-jours. Voir l'indemnisation en annexe.
- Pour l'interprétariat en milieu social par webcam, il y a une indemnisation forfaitaire tous les demi-jours. Voir l'indemnisation en annexe.

10.2. Le traducteur en milieu social non certifié

Seul les documents d'information seront traités par le Prestataire de services pour la traduction. Le Prestataire de services renvoie la demande d'une traduction assermentée d'un document à un réseau externe de traducteurs jurés : www.lextra-lingua.be www.bbvt.be
Le coût de la traduction en milieu social est calculé sur le texte source.

- Indemnité pour le traducteur

Indemnisation forfaitaire par page

- Indemnité pour le reviseur

Indemnisation forfaitaire par page

Voir indemnité en annexe.

10.3. Les indemnisations forfaitaires et réelles de l'interprète/traducteur en milieu social non certifié sont limitées aux indemnités annuelles et quotidiennes maximales autorisées, comme la loi nous y oblige cfr. la loi sur le bénévolat. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié est responsable de s'assurer que ces plafonds légaux ne sont pas dépassés.

10.4. Tous les frais engagés pour la prestation des services sont inclus dans l'indemnisation forfaitaire. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié ne doit donc pas avoir besoin d'une indemnité supplémentaire.

10.5. Le système de rémunération et les procédures sont régis par le cadre d'accords.

Article 11 – Annulations

11.1. Par le Prestataire de services ou l'Établissement

- Pour les missions prévues un jour de travail suivant un jour de travail, qui sont annulées moins de 24 heures avant l'heure de l'exécution, l'interprète en milieu social non certifié reçoit une indemnité forfaitaire. Si l'interprète en milieu social non certifié était déjà en route pour effectuer les missions, la distance parcourue ou les frais de transports publics seront également remboursés le cas échéant. Voir article 10 – indemnisation forfaitaire.
- Pour les missions prévues le premier jour de travail après le week-end ou après un jour férié, qui sont annulées après 16 heures pendant le dernier jour de travail avant le week-end ou le jour férié, l'interprète en milieu social non certifié reçoit une indemnité forfaitaire. Si l'interprète en milieu social non certifié était déjà en route pour effectuer les missions, la distance parcourue ou les frais de transports publics seront également remboursés le cas échéant. Voir article 10 – indemnisation forfaitaire.
- Pour les traductions annulées après que le traducteur en milieu social non certifié a déjà commencé la mission, le traducteur en milieu social non certifié sera remboursé proportionnellement à la partie déjà traduite.

11.2. Par l'interprète/traducteur en milieu social non certifié

La fréquence d'annulation par l'interprète/traducteur en milieu social non certifié est constamment surveillée et peut mener à l'arrêt temporaire ou définitif de la collaboration avec l'interprète/traducteur en milieu social non certifié.

Article 12 – Durée

12.1. Cette Convention entre en vigueur à partir de la date de sa signature et pour une durée indéterminée.

12.2. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié peut suspendre temporairement ou mettre fin à la collaboration avec le Prestataire de services par e-mail avec accusé de réception.

12.3. Chacune des Parties peut également mettre fin à la Convention sans préavis ni indemnité lorsque des circonstances exceptionnelles rendent définitivement impossible toute poursuite de la collaboration ou lorsque l'autre Partie manque gravement à ses obligations.

12.4. En cas de violation de la Convention, du cadre d'accords ou des Codes de Déontologie pour l'interprète et le traducteur en milieu social, le Prestataire de services pourra décider de suspendre

temporairement ou permanemment la collaboration avec l'interprète/traducteur en milieu social non certifié. La procédure suivie est incluse dans le cadre d'accord.

Article 13 – Aucune exclusivité

13.1. L'interprète/traducteur en milieu social non certifié est autorisé à effectuer du bénévolat ailleurs, tant pendant la durée de cette Convention qu'après son expiration.

13.2. Il n'y a pas de contact direct entre l'interprète/traducteur en milieu social non certifié et l'Établissement à moins d'une permission explicite du Prestataire de services.

13.3. Les contacts mutuels entre les interprètes/traducteurs en milieu social non certifiés dans le cadre d'échange de terminologie et de bonnes pratiques sont autorisés.

Article 14 – Notifications

14.1. Toutes les notifications sont effectuées aux adresses indiquées au début de la Convention ou à toute autre adresse qui a été notifiée par écrit par l'une ou l'autre des Parties à l'autre Partie conformément au présent article.

Article 15 – Divers

15.1. Les annexes de la Convention font intégralement parties de cette Convention et toute référence à cette Convention comprend les annexes et vice versa.

15.2. Sauf disposition contraire expresse de cette Convention, toute modification apportée à la Convention sera effectuée uniquement au moyen d'un cadre d'accords écrit et signé par les Parties.

15.3. Les Parties conviennent expressément et irrévocablement que la nullité, l'invalidité et/ou le caractère non craignant de l'une quelconque des dispositions de la Convention n'affectera en rien la validité et/ou le caractère craignant des autres dispositions de la Convention.

15.4. Les Parties s'engage à négocier de bonne fois, en cas de nullité, d'invalidité ou de caractère non craignant d'une ou de plusieurs dispositions de cette Convention, afin de remplacer la disposition en question par une disposition valide et exécutoire la plus proche de l'intention des Parties.

15.5. L'interprétariat et la traduction en milieu social non certifiés peuvent être effectués du et vers le néerlandais, le français et l'anglais.

Article 16 – Droit applicable et tribunal compétent

16.1. La Convention est exclusivement régie et doit être interprétée conformément au droit belge.

16.2. Toute contestation relative à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à l'arrêt de la Convention sera réglée exclusivement et définitivement par les tribunaux néerlandophones de Bruxelles.

Ainsi rédigé à Bruxelles le [***DATE***] …../…../……. en deux exemplaires originaux, dont chaque Partie déclare d'avoir reçu un original.

Pour l'interprète/traducteur en milieu social non certifié,

[***NOM***] ……

Pour Brussel Onthaal vzw,

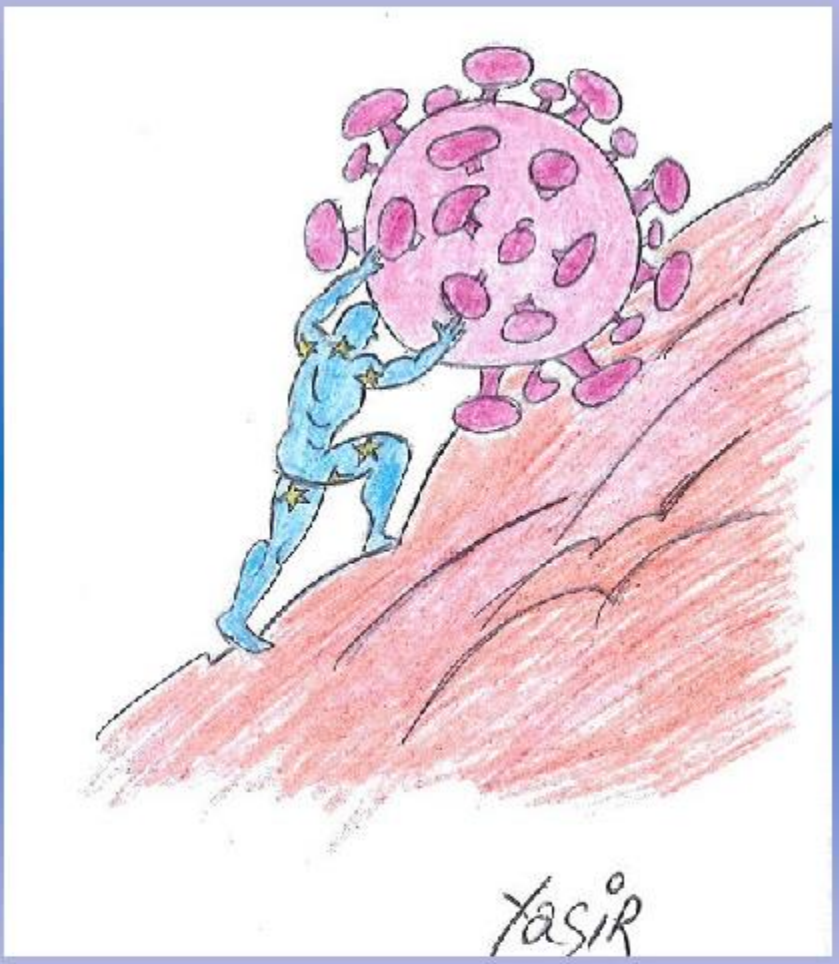
Robert Pleysier,

Président de Brussel Onthaal vzw

Annexes:

1) Cadre d'accords
2) Code de Déontologie pour les interprètes
3) Code de Déontologie pour les traducteurs
4) Fiche d'identification

www.servicedinterpretariatsocial.be



Bruxelles Accueil asbl *Square Sainctelette 12/3 1000 Bruxelles*

Tél : 02/511 27 15

E-mail : info@bruxellesaccueil.be