Rapport annuel

BRUXELLES ACCUEIL ASBL

2 0 21

SIS .BA – Square Sainctelette 12/3 (2ème étage) 1000 Bruxelles

Le Service d'Interprétariat Social de l 'asbl Bruxelles Accueil (BA) et le Sociaal Vertaalbureau de la vzw Brussel Onthaal (BO) n'ont pu en 2021 assurer leurs services d'interprétariat et de traduction que grâce à la coopération **d'un grand nombre d'interprètes et de traducteurs sociaux engagés (714)**, de la collaboration **de différentes instances subsidiantes**, à la flexibilité de l'**équipe** et des administrateurs, à de nombreux **utilisateurs et organisations, de partenaires et de soutiens**…

Merci à tous pour votre engagement et pour le travail fourni pendant cette année toujours rendue difficile par la persistance du COVID !

brussel

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

AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING

actiris .brussels

Francophones Bruxelles

C.O.C.O.F – Cohésion Sociale 2016-2022

FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

fedasil
AGENCE FEDERALE POUR L'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

VSPF
VLAAMSE SOCIAL-PROFITFONDSEN vzw

2021

TABLE DES MATIERES

Introduction 3

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

- Définition de l'interprétariat et la traduction en milieu social 4
- Qu'est qu'un service d'interprétariat et de traduction en milieu social?
- Pour quels secteurs les services d'interprétariat et traduction travaillent-ils?
- Quelle est l'offre de services d'interprétariat et traduction en milieu social ? 5
- Interprétariat et traduction sociale en tant qu'instruments de soutien linguistique au sein d'une politique linguistique ou de communication d'une organisation 8

2- Fonctionnement 2021 9

2.1. Situation de BO et BA
2.2. Mission et vision de BO/BA 10
2.3. Conseil d'administration de BO/BA 11
2.4. L'équipe de BO/BA
2.5. Le réseau multilingue et divers d'interprètes/ traducteurs sociaux de BO/BA 14
- Statut de l'interprète/ traducteur social
- Politique de volontariat et accord de collaboration 16
pour interprètes/ traducteurs volontaires
- Recrutement permanent de candidats interprètes/ traducteurs sociaux 18
- Recours au réseau d'interprètes/ traducteurs sociaux en 2021 20
- Recours aux 'interprètes et de traducteurs certifiés chez BO 20
- Recours aux d'interprètes/ traducteurs sociaux formés chez BO/BA 23
- Utilisation de 'taalhulpen' 24
- Formation sur mesure à destination du réseau d'interprètes sociaux BO/BA 24
2.6. Les utilisateurs et les organisations 31
2.7. Données chiffrées BO/BA 2021 33
- Données générales
- Demandes et prestations BO/BA par niveau d'autorité des utilisateurs 35
- Evolution des prestations 2005-2021 42
- Brussel Onthaal vzw 2021 43
- Bruxelles Accueil asbl 2021 43
- Subventions BO/BA 2021 45
2.8. Les partners en 2021 48
- Agentschap Integratie en Inburgering
- Actiris
- Fedasil Petit Chateau 49
- Vluchtelingenwerk Vlaanderen 50
- Divers Leuven
- Huis van het Nederlands Brussel 51
- Wetenschapswinkel Brussel
- Collaboration Sétis Bxl, Info-Sourds et BA 52
- Plan Global de Diversité Actiris

3 - Retour sur 2021 et perspectives pour 2022 53

4 - Annexes 54

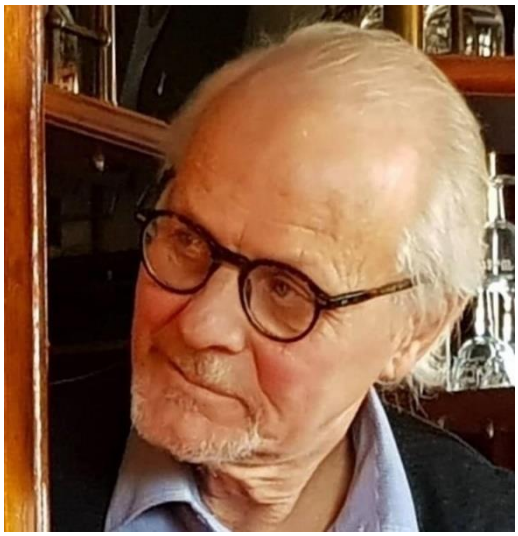
Introduction

Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil a un quart de siècle cette année. Les services bruxellois d'interprétariat et de traduction en milieu social sont né en 1997 de la vzw *Brussel Onthaal - Open Deur,* une initiative pastorale urbaine visant à aider et soutenir les nouveaux arrivants à Bruxelles.

Vingt-cinq ans plus tard, Brussel Onthaal/ Bruxelles Accueil s'est développé jusqu'à devenir un service solide et financièrement stable d'interprétariat et de traduction en milieu social, une organisation qui continue à travailler à l'avenir avec ténacité mais également avec douceur. C'est la raison d'être de l'équipe d'une douzaine d'employés, qui gère 1.083 volontaires actifs afin de faciliter la communication à Bruxelles – mais aussi en dehors si nécessaire. Ce travail est aujourd'hui encore effectué dans l'esprit et avec le cœur de ces pionniers qui, en 1971, se souciaient des demandeurs d'asile et d'autres personnes récemment arrivées et qui tentaient, non sans difficulté, de s'orienter dans notre capitale.

Tout cela a abouti en 2021 à un nombre record de prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social : plus de *trente-cinq mille dans 101 langues*. Et nous autonomisons de nombreux primo-arrivants dans la continuité de notre travail, à travers le réseautage et les formations, qui constituent fréquemment pour ces personnes un premier pas en direction d'un emploi fixe.

C'est pourquoi nous fêterons notre anniversaire d'argent en 2022 avec tout le lustre requis. Vous aurez de nos nouvelles !



Photographie de Ann De Martelaere

Bob Pleysier
Président Bruxelles Accueil/Brussel Onthaal

Vous ne connaissez pas bien le secteur 'interprétariat et traduction en milieu social ? Vous êtes un nouveau lecteur ? Voici un petit rappel de ce que sont ' l'interprétariat et la traduction en milieu social'.

1/ Qu'est-ce que l'interprétariat et 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 est le gardien d'un processus ayant pour but :

- D'assurer une transposition intégrale, fidèle et neutre de messages oraux ou écrits d'une langue source vers une langue cible,
- A la requête d'une institution (l'utilisateur), dans le but de permettre aux organismes sociaux et publics d'aide courants.

La gestion de ce processus comprend quatre aspects distincts :

- Proposer une aide de qualité pour l'interprétariat et la traduction en milieu social
- La mise en correspondance
- Répondre aux demandes d'interprétariat et de traduction
- Assurer une collaboration de qualité avec le demandeur d'interprétariat ou de traduction.

° Quels sont les secteurs pour lesquels travaillent les services d'ITMS ?

Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social travaillent pour 12 secteurs définis :

1) Service public (CPAS, services communaux …)
2) Santé (Hôpitaux, maisons médicales)
3) Santé mentale (SSM, hôpitaux psychiatriques)
4) Famille et communauté (ONE, Aide intégrale à la Jeunesse…)
5) Emploi (Actiris, Maisons de l'Emploi…)
6) Logement social (Agences Immobilière Sociale…)
7) Enseignement (Ecoles, CPMS…)
8) Accueil/intégration et intégration civique(Bureaux d'Accueil, services d'aide à L'intégration…)
9) Accueil des demandeurs d'asile (Fedasil, Croix Rouge, ONG…)
10) Secteur juridique (Etablissements pénitentiaires, avocats…)
11) Prévention et sécurité (Police…)
12) Secteur socio-culturel (Auto-organisations, 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 visioconférence, par déplacement et des traductions écrites. Cette offre de l'interprétariat et traduction en milieu social est proposée intégralement ou partiellement en fonction de leur région et d'accords mutuels.

En 2021, il y avait 4 services d'interprétariat et traduction en milieu social néerlandophones actifs en Flandre et à Bruxelles, c'est-à-dire les services des villes d'Anvers, de Gand, de Bruxelles et l'agence flamande 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, c'est-à-dire Bruxelles Accueil, Sétis Bxl, Sétis Wallon et Le Monde des Possibles Liège.

Interprétariat par téléphone ou par visioconférence versus interprétariat par déplacement :

L'*interprétariat par téléphone* se prête parfaitement à des conversations courtes ou improvisées qui ne sont pas trop chargées émotionnellement et n'impliquant pas le recours à 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 visioconférence* 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 ou de bien-être au client). L'interprétariat se déroule par ordinateur, smartphone ou tablette. L'avantage est que la communication non-verbale est partiellement 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 également conseillé lorsque la communication non verbale s'avère très importante, en cas de recours à des documents ou quand on interprète pour plus de deux personnes à la fois.

Interprétariat en milieu social versus médiation interculturelle :

L'interprétariat social et la médiation interculturelle sont deux instruments distincts mais qui se complètent pour résoudre les problèmes de communication entre l'intervenant social et son interlocuteur allophone.

Il est important que l'intervenant social connaisse les différences entre les instruments à sa disposition et sache quel instrument il est préférable d'employer dans le cadre de

l'aide sociale. L'emploi de l'instrument approprié auprès de l'interlocuteur allophone dans le cadre de l'aide sociale fait partie intégrante de la politique linguistique de l'organisation.

L'interprète en milieu social :

A pour mission de transposer fidèlement des messages oraux dans leur intégralité d'une langue vers une autre et ce dans le contexte des services sociaux et publics d'aide et de service. On a recours à l'interprète en milieu social lorsque la communication entre personnes est empêchée en raison de problèmes linguistiques. Il n'ajoute ni n'omet ou ne modifie d'informations et a pour objectif de permettre à la communication entre les interlocuteurs de se dérouler de la manière la plus directe possible. Il est actif dans différents secteurs.

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

  Un interprète en milieu social certifié est un interprète néerlandophone ayant réussi l'épreuve de certification et obtenu le certificat d'interprète en milieu social à la suite d'une formation ou grâce à son expérience. Les interprètes en milieu social certifiés peuvent choisir de se faire inscrire au 'Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken' et de se mettre ainsi à la disposition des quatre services d'interprétariat et traduction en milieu social de Flandres et de Bruxelles (Atlas Antwerpen, IN-Gent, Agentschap Integratie en Inburgering et Brussel Onthaal). Le parcours de formation des interprètes sociaux et le registre sont gérés par le 'dienst Certificering' de Agentschap Integratie en Inburgering.

- **L'interprète social formé (non certifié)**

  BO/BA offre une formation interne d'interprète social de 40h (NL/FR/E N) aux candidats interprètes :

  Moment d'information/ prise de contact (1h30)
  Techniques d'interprétariat(3h30) + introduction à la déontologie (2h30)
  Techniques de prise de note (6h)
  Gestion des conflits et définition du rôle (3h30)
  Terminologie + traduction à vue (3h)
  Déontologie+ jeux de rôle
  Interprétariat par déplacement (6h)
  Interprétariat par visioconférence (6h)
  Interprétariat par téléphone (6h)
  + Test final (2h) + inscription

  Ils sont engagés par BO en complément de l'offre d'interprètes sociaux certifiés. Ce sont eux chez BA qui constituent l'offre régulière.

- **Le 'Taalhulp'**

  Les aides linguistiques (Taalhulpen) sont des volontaires qui interprètent au cours de conversations entre intervenants sociaux et interlocuteurs allophones. Ils transposent des messages oraux du néerlandais vers une langue étrangère et vice versa. Ils suivent une formation courte (note : auprès de l'Agentschap Integratie en Inburgering) et ils sont utilisés pour des conversations simples et informatives :

  1. Pour des conversations à la structure fixe et simple.
  2. Lorsqu'une conversation a un but informatif (par exemple, expliquer une procédure ou un règlement).
  3. Dont le sujet est simple ou informatif.
  4. Nécessitant peu de commentaires de la part de l'interlocuteur allophone
  5. Contenant peu de terminologie spécifique et technique.

  Les aides linguistiques ne sont pas des interprètes en milieu social certifiés. Les aides linguistiques complètent l'offre existante d'interprètes en milieu social certifiés. Pour les conversations ne répondant pas aux critères définis ci-dessus pour les aides linguistiques, on fait appel à un interprète en milieu social certifié.

  Les aides linguistiques s'inscrivent dans une politique linguistique autorisant l'utilisation de plusieurs outils 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 :

Intervient dans le cadre d'un ensemble d'activités destinées à réduire au maximum 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'aide sociale. Le but ultime du médiateur interculturel est de créer une offre d'assistance qui, en termes d'accessibilité et de qualité (résultat, satisfaction du patient, respect des droits du patient, etc.), soit la même pour tous les individus, qu'ils soient allochtones ou autochtones. Les médiateurs interculturels des services de santé et d'aide sociale effectuent pour y parvenir les tâches suivantes :

- Interpréter
- Pointer les différences socio-culturelles et leur influence sur l'aide sociale
- Proposer aide et soutien au client allochtone
- Signaler les obstacles rencontrés par des clients individuels ou à des groupes de clients en termes d'aide sociale
- Se concerter avec les intervenants sociaux pour résoudre les problèmes qui auraient été signalés
- Fournir un soutien pour la résolution de conflits
- Informer les clients
- Signaler les cas de racisme ou de discrimination lorsqu'ils y sont confrontés.

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

° L'interprétariat et la traduction en milieu social en tant qu'outil d'appui linguistique dans le cadre de la politique linguistique ou de communication d'une organisation :

Une organisation/ utilisateur a tout intérêt à développer une politique linguistique ou de communication interne, qui mette en avant les outils transversaux de communication pouvant être employés dans le cadre de leurs services à des interlocuteurs allochtones. L'ITMS (par téléphone, visioconférence, par déplacement, par écrit) est un instrument de soutien linguistique parmi d'autres, tels que la médiation interculturelle ou les pictogrammes, la langue de contact, les programmes de traduction en ligne (par ex. Google translate ou DeepL), un Français basique, l'emploi d'un langage clair, les enregistrements audio ou vidéo, etc. Il est important de savoir quel outil employer selon la situation et quel en est l'impact potentiel sur l'accès du public-cible au service proposé.

Kind en Gezin a, à ce titre, créé par le passé une matrice de communication, retravaillée ensuite comme éventail de choix de communication (modèle de décision) à l'usage de l'Agentschap Integratie en Inburgering:

https://www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaier.

Le besoin s'est fait sentir à Bruxelles de travailler à un modèle de communication adapté au contexte plurilinguistique de la région.

La Maison du Néerlandais (Huis van het Nederlands), responsable de la politique linguistique néerlandophone à Bruxelles, a développé avec des partenaires appropriés un modèle décisionnel bruxellois. Un premier modèle de communication a vu le jour en 2019 pour les intervenants sociaux et les prestataires de soins bruxellois. Diverses formations ont été proposées en ligne, voir www.communicatiegids.be.

2/ Fonctionnement 2021

En soi, le fonctionnement de BO/BA ne diffère pas de celui des années d'activité précédentes. Nous nous intéresserons à la situation générale avant d'aborder les activités plus spécifiques de 2021.

2.1- Situation de BO/BA :

Notre fonctionnement opérationnel pour l''interprétariat et la traduction à Bruxelles et au-delà en Belgique est porté par 2 asbl, à savoir Brussel Onthaal (BO) et Bruxelles Accueil (BA) :

- Un réseau partagé d'interprètes et de traducteurs en milieu social (BO/BA) est multilingue, à savoir NL/FR/ANG – langue étrangère et est constitué d'à peu près 1/3 de néerlandophones et 2/3 de francophones. Nous avons recours en dehors du statut de volontaire également à d'autres statuts, tels que celui d'indépendant (à titre principal ou complémentaire), SmartBe, Tentoo, Ritmo, ALE, art 60. Le réseau couvre actuellement dans son ensemble environ **120 langues**. Le recrutement est permanent et suit les besoins du moment, par ex. Arabe standard, Espagnol, Somali, Tigrinya, Pachto, Dari, Peul…
- Le système d'enregistrement (gestion des données) est un système partagé entre les deux asbl : les missions et prestations d'interprétariat et de traduction ; les données liées au registre des interprètes, les données liées aux utilisateurs, la facturation (…) font partie des nombreuses options du système, qui est continuellement adapté aux besoins quotidiens du fonctionnement des services d'interprétariat et de traduction en milieu social BO/BA.
- Le site Internet est bilingue et englobe les deux asbl avec les spécificités qui leur sont propres.
- L'équipe est répartie entre les deux asbl tout comme la coordination, voir organigramme 2021 BO/BA en annexe 1.
- Les frais de fonctionnement sont partagés entre les deux asbl avec une clé de répartition annuelle, également mentionnée dans le 'contrat annuel de service' entre BA et BO.
- BO et BA dépendent d'un même Conseil d'Administration, ce afin de permettre la poursuite d'une politique concertée et intégrée.

Brussel Onthaal vzw (BO)

Brussel Onthaal vzw (BO) se positionne en tant que Service bruxellois décentralisé néerlandophone d'interprétariat et traduction en milieu social pour les intervenants sociaux néerlandophones et bilingues de Bruxelles et a pour tâches principales l'organisation d'une offre qualitative (certifiée) d'interprètes sociaux par déplacement, d'interprètes par visioconférence et de traducteurs de documents écrits ainsi qu'une

offre complémentaire (non certifiée mais formée) répondant aux besoins d'interprètes par téléphone (complémentaires au Vlaamse Tolkentelefoon) , d'interprètes par déplacement, d'interprètes par visioconférence et de traduction écrite.

Brussel Onthaal vzw emploie donc prioritairement à Bruxelles des interprètes/ traducteurs néerlandophones certifiés inscrits au registre flamand des interprètes et des traducteurs certifiés et travaille en complément avec un réseau multilingue d'interprètes/ traducteurs non-certifiés mais formés (formation sur mesure), ayant majoritairement le statut de volontaire.

Bruxelles Accueil asbl (BA)

Bruxelles Accueil asbl (BA) propose une offre qualitative adaptée aux besoins, constituée d'interprètes par téléphone, d'interprètes par déplacement, d'interprètes par visioconférence et de traducteurs écrits à destination des intervenants sociaux francophones ou bilingues de Bruxelles et de Wallonie. Ces missions d'interprétariat et traduction en milieu social sont effectuées par des interprètes/ traducteurs sociaux formés, soit principalement par des volontaires ayant suivi une formation sur mesure (40h) en interne ou la formation 'd'interprète en milieu social' de l'U-Mons.

2.2- Mission et vision de BO/BA

Mission

La mission de BO/BA (Brussel Onthaal/ Bruxelles Accueil) est de deux ordres :

- L'objectif le plus important consiste à faciliter la communication entre les allochtones et la société belge de manière à garantir l'accessibilité des services existants aux allochtones. La réalisation de cet objectif passe par un travail de traduction et d'interprétariat social.
- L'effet collatéral complémentaire de ce travail est que des primo arrivants sont amenés au cours de ce processus à commencer comme traducteur/ interprète volontaire et font ainsi un pas dans le sens d'une participation à la société belge et à la vie professionnelle. Notre deuxième objectif est de faciliter ce processus.

Vision

La vision de BO/BA repose sur trois éléments :

- Travail des volontaires : le cœur de métier de BO/ BA réside dans l'activation des volontaires
- Couverture des besoins : BO/BA est orienté vers le client avec l'ambition de fournir une offre maximale et flexible d'interprètes et de traducteurs répondant aux besoins du terrain. L'objectif ultime est de proposer une traduction et interprétariat professionnels mais BO/ BA souhaite continuer à combler les lacunes par le biais de son réseau de volontaires, pour autant que les services d'interprétariat et traduction en milieu social et le circuit commercial ne parviennent pas à répondre à toutes les demandes.

- Bruxellois et donc multilingue : BO/BA souhaite travailler à la facilitation de la communication au sein de l'environnement linguistique chaotique de Bruxelles. L'idée est que la langue cible soit porteuse de solutions au lieu de constituer un problème supplémentaire. En tant qu'organisation bruxelloise, BO/BA contourne le choix contraignant d'un régime linguistique unique tel que l'impose la Belgique institutionnelle…

2.3- Le conseil d'administration de BO/BA

Les mêmes personnes sont membres des deux conseils d'administration BO/ BA. Il est de ce fait possible de mener une politique intégrée pour les deux organisations. Les conseils d'administrations BO/BA étaient constitués en 2021 par les membres suivants :

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

Les conseils d'administration de BO/BA ont reçu le soutien technique de Marianne Scheppers, coordinatrice BO/BA et de Wouter Nielandt, expert-comptable externe/ réviseur. Les conseils d'administrations de BO/BA se sont toujours réuni virtuellement les lundis : 15/03-10/05-13/09 en 13/12/2021. L'assemblée Générale s'est réunie virtuellement le 10 mai 2021. Les thèmes abordés sont allés de l'impact du COVID sur le fonctionnement à l'évolution des demandes et des prestations en termes d'interprétariat et traduction en milieu social, à la tarification et aux revenus, aux subsides et à la politique de ressources humaines, au bilan annuel et au budget.

2.4- L'équipe de BO/BA en 2021 et ses meilleurs vœux pour 2022…

Vous trouverez l'organigramme BO/BA 2021 en annexe 1

Le nombre d'employés au sein de l'équipe BO/BA était en 2021 de 12 et 13 personnes :

- Coordination,
- Assistance qualité,
- Mise en correspondance interprètes par déplacement et par visioconférence,
- Mise en correspondance interprètes téléphoniques,
- Mise en correspondance traduction écrite
- Comptabilité,
- Aide administratif.

Une volontaire permanente a régulièrement proposé son appui au volet administratif et un interprète social y a également contribué sur base d'un contrat art. 60 (CPAS d'Etterbeek).

Les circonstances du COVID ont également continué à influencer le fonctionnement de l'équipe et le fonctionnement général : télétravail, réunions en ligne… Il a fallu constamment rechercher un équilibre acceptable par tous.

Un étudiant a pu être employé pendant l'été pour travailler avec nous au 'match interprétariat par téléphone'.

L'insertion de stagiaires a souvent dû se faire virtuellement et à distance en 2021 en raison de la persistance de la pandémie de COVID. Il reste important à nos yeux d'offrir des opportunités de développement d'expériences et d'ouvrir la porte à des personnes portant un regard neuf sur le service.

- Aryan Masoud
  Institut Cardinal Mercier (Promotion sociale) – stage interprétariat (mars 2021)
- Emma Ruyskensveld
  KULeuven – Campus Brussel – stage traduction NL-FR –EN (février - mars 2021)
- Nawal Aghallaj
  VUB – stage traduction/ terminologie NL-EN-SP (mai-juin 2021)
- Samia Ramon
  VUB – stage traduction/ terminologie NL-FR (mai-juin 2021)
- Elis Shakirova
  UC Louvain – stage interprétariat/ traduction/ terminologie FR-TR (février- avril 2021)
- Patricia Castro
  CVO Qrios Campus VTI – stage interprétariat/ traduction/
  Terminologie (avril - mai 2021)

Notre stagiaire Patricia témoigne ci-dessous de son stage chez BO/ BA en 2021 :

Je m'appelle Patricia, une étudiante de 28 ans en tant qu'employée interculturelle qui a pu intégrer cette merveilleuse équipe pour un stage de 2 mois et demi à temps partiel pendant mes études.
Déjà, je tiens à remercier Vanessa pour son accueil, son ouverture, sa bienveillance et sa professionnalité. Je me rappelle de mon manque de confiance en moi, et que dès que je l'ai eu au téléphone, j'ai été prise directement pour le stage chez Bruxelles Accueil pour un début de formation la semaine d'après.
J'ai adoré pouvoir faire la formation d'interprète social où j'ai appris tous les outils nécessaires pour pouvoir effectuer les missions d'interprétariat sociale plus tard. Lors de cette formation j'ai pu voir autant de la théorie que de la pratique, ensemble avec différents formateurs sur leur domaine d'expertise, ainsi que faire des exercices pour la mise en pratique avec autant nos collègues de formation qu'avec des interprètes expérimentés.
Une fois la formation finie, j'ai pu faire plusieurs missions en tant qu'interprète social dans les hôpitaux, écoles, services juridiques ainsi que des associations sociales d'aide aux personnes en cas vulnérables et nécessitant d'aide, ceci était une expérience unique. J'ai également pu faire un lien entre ma formation d'employé interculturelle et cette association (comme d'autres associations) et comprendre les besoins des personnes de langues étrangères, ainsi que des possibles barrières existantes autant pour le client, comme pour la personne dans le besoin.
Lors de mon stage, j'ai également fait des traductions écrites, où j'ai eu l'opportunité de traduire des terminologies médicales ainsi que la terminologie sur la traite des êtres humains.
En plus de toutes ces merveilleuses expériences, j'ai été invitée à faire partie du projet Reach Out avec Médecins du Monde Belgique où j'ai eu plusieurs matinées de formations avec plusieurs associations partenaires sur les violences basées sur le genre, la loi sur l'immigration, la violence intrafamiliale, qui est un vrai complément pour ma formation en interculturalité et mon trajet professionnel.
J'ai déjà effectué plusieurs stages dans mon parcours professionnel mais je peux dire que je n'ai jamais eu un maitre de stage comme Vanessa ou une société si bienveillante et à l'écoute du stagiaire, qui veut vraiment l'aider à avancer et grandir. La communication passe très facilement avec l'équipe, tout le monde est très organisé, et tout se fait d'une façon très productive pour tout le monde.
Lors de mes missions, quels qu'elles soient, j'ai toujours reçu un feedback de Vanessa qui m'a permis de m'améliorer, et ne peux que conseiller tous les futures stagiaires/volontaires à intégrer cette association.
Le seul point d'amélioration que je puisse donner, c'est que le coordinateur d'interprétariat en déplacement m'a demandé 2 fois de prester le vendredi, où je ne devais pas faire de stage à cause de ma présence en cours obligatoire, mais ce n'est absolument rien de grave, je ne sais pas vraiment comment les plannings (disponibilités) des stagiaires ou volontaires sont gérés par les coordinateurs, mais appart ça, rien à dire, que du très positif!
Merci Vanessa et toute l'équipe de Bruxelles Accueil d'avoir cru en moi et en mes capacités. Merci de m'avoir laissé la porte ouverte pour revenir après mon stage et merci de votre excellent travail et de vos projets dans la société! Le monde a besoin de plus de personnes comme vous! Je suis sûre que nous nous reverrons encore dans de futurs projets!

Patricia.

Il nous a été possible en 2021 de répondre, grâce à un réseau partagé (BO/BA) de **1.083 interprètes et traducteurs en milieu social (disponibles)** dont 158 interprètes en milieu social néerlandophones certifiés (15%), à **42.629 demandes** (26.763 BO et 15.866 BA) d'interprétariat (par téléphone, par visioconférence, par déplacement) et de traduction écrite. **35.493 prestations** (21.972 BO en 13.520 BA) soit **83%** ont pu être assurées.

Ces interprètes et traducteurs en milieu social ont travaillé d'une langue étrangère vers le français, le néerlandais ou l'anglais et vice-versa. **101 langues différentes** ont été demandées au total en **2021** : 96 langues chez BO et 72 langues chez BA.
Voir annexe 2 pour un aperçu de l'offre linguistique de BO/ BA en 2021.

Statut de l'interprète/ traducteur social

Un statut flexible et viable se fait toujours attendre pour les interprètes/ traducteurs sociaux. C'est la raison pour laquelle un certain nombre d'entre eux décrochent…

Les interprètes et traducteurs sociaux qui travaillent avec BO/BA ont **divers statuts :**

- Le statut de volontaire,
- Le statut d'indépendant ou d'indépendant complémentaire,
- ALE,
- Art. 60 par le biais du CPAS,
- Smart ou Tentoo

La majorité des interprètes/ traducteurs en milieu social travaille en tant que volontaire.

Les interprètes en milieu social étaient toujours en quête d'un statut approprié qui leur permette de pratiquer l'interprétariat social en tant que professionnels. Les interprètes sociaux n'ont pas de statut adapté et flexible à leur disposition, cela serait pourtant souhaitable.

BO/BA lancera en 2022 une question de recherche auprès du 'Wetenschapswinkel Brussel' pour l'identification d'un statut idéal pour les interprètes/ traducteurs en milieu social. Il faut souhaiter que cela permettre d'élargir les horizons et que les politiques s'en saisissent.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution des divers statuts des interprètes et traducteurs en milieu social sur une période de six ans, plus précisément entre 2016-2021. La part des interprètes en milieu social volontaires est la plus importante parmi les interprètes par téléphone, les interprètes par déplacement et enfin les interprètes par visioconférence. Le statut d'indépendant est le deuxième statut le plus important, suivi d'autres statuts tels que l'ALE, Smart/ Tentoo ou stagiaire.

Nombre de prestations par statut des interprètes/ traducteurs en milieu social : 2016 - 2021

		BO						BA					
		2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
ID	ALE	338	877	969	274	79	477	81	278	286	136	64	190
	Smart	24	44	66	4	1	30	1	25	9	3	6	9
	Volontaire	6038	5886	6130	8275	4655	5778	1126	2031	2249	2297	2502	2516
	Indépendant	1279	2071	2801	3828	2400	4339	144	299	293	621	662	870
	Vide				7	9	27				5	2	1
	Non réalisée*	438	1124	1094	3949	2743	4183	112	503	420	1096	1508	1502
	Employé permanent	0	0	32	88	21	78	0	0	3	13	11	18
	Freelance	-	-	-	191	123	264				2	6	42
	Stagiaire	0	11	14	4	-	5	0	0	1	-	-	-
	total	**12571**	**10013**	**11106**	**16620**	**10031**	**15181**	**1464**	**3136**	**3261**	**4173**	**4761**	**5148**
IT	ALE	91	93	256	71	68	75	26	137	337	196	213	124
	Smart	15	9	15	17		15	1	15	20	1		15
	Volontaire	2454	2837	2769	3292	4251	5149	3567	3108	3618	5031	6084	6732
	Indépendant	390	323	777	734	948	1247	57	132	405	446	540	752
	Employé permanent	252	193	126	247	145	115	177	136	119	317	205	81
	Freelance	-	-	-	151	313	164	-	-	-	26	12	81
	Vide	-	-	-	15	8	17	-	-	-	8	12	6
	Non réalisée*	259	250	259	259	257	642	419	244	171	347	341	750
	Stagiaire	0	1	3	-	-	-	0	0	0	-	-	-
	total	**3461**	**3706**	**4098**	**4786**	**5990**	**7424**	**4247**	**3772**	**4670**	**6372**	**7407**	**8541**
TE	ALE	0	3	0	0	1	2	0	2	0	3	1	-
	Smart	0	3	1	10	5	11	0	3	6	7	5	5
	Volontaire	78	130	120	113	122	140	67	55	87	82	122	53
	Indépendant	62	77	47	49	50	55	27	15	15	48	50	35
	VIDE				7	1	4				5	1	-
	Non réalisée*	29	25	16	49	34	57	4	44	25	38	34	35
	Stagiaire	0	1	9	1		1	0	0	4	1	-	2
	Employé permanent	-	-	-	6	2	-	-	-	-	4	2	3
	Total	**169**	**239**	**193**	**235**	**215**	**270**	**98**	**119**	**137**	**188**	**215**	**133**
IVC	ALE	-	-	-	-	39	70	-	-	-	-	24	78
	Smart	-	-	-	-	1	22	-	-	-	-	1	4
	Volontaire	-	-	-	-	379	975	-	-	-	-	263	959
	Iindépendant	-	-	-	-	554	1685	-	-	-	-	85	373
	VIDE	-	-	-	-	9	18	-	-	-	-	2	2
	Non réalisée*	-	-	-	-	279	1106	-	-	-	-	-	451
	Stagiaire	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Employé permanent	-	-	-	-	9	19	-	-	-	-	3	15
	total	**-**	**-**	**-**	**-**	**1270**	**3895**	**-**	**-**	**-**	**-**	**535**	**1882**

ID: Interprète par déplacement – IT: iinterprète téléphonique – TE: traduction écrite – IVC: interprète par visioconférence

*non réalisée= annulation, pas d'interprète ou de traducteur social disponible, langue non disponible, doubles requêtes, demande tardive, etc.

Politique relative au volontariat et accord de collaboration pour les interprètes/ traducteurs sociaux volontaires

Le travail volontaire reste un élément important de notre fonctionnement. Une politique de volontariat est un instrument indispensable au sein de notre organisation. Les interprètes et traducteurs sociaux volontaires forment toujours la majorité de notre ressource multilingue. BO/BA soutient ce réseau de volontaires par le biais d'un accord particulier de collaboration, des indemnités forfaitaires, de l'information et des rencontres (en ligne), d'une formation sur mesure et d'un appui/ coaching.

Informer

Le réseau d'interprètes et de traducteurs est informé par le biais de mailings ciblés, - par ex. de changements de tarifs, des directives COVID, de conseils ou de points d'attention, etc. – et du site Internet. Ces mailings ont plus d'effet comme vecteurs d'information qu'une lettre d'information.

Rencontre

L'activité annuelle d'été et la fête de fin d'année ont de nouveau dû être annulées en 2021 en raison du Covid 19. Les interprètes nous ont interrogés à ce sujet et le besoin était évident mais il nous a été impossible d'organiser quoi que ce soit. Nous prévoyons un événement en ligne pour les interprètes/ traducteurs en février 2022. Les visites aux bureaux ont-elles-mêmes été limitées, y compris pour les problèmes d'accès ou la prise de rendez-vous…

Appui

Les interprètes peuvent s'adresser à nous pour les questions qu'ils se posent et nous les référons éventuellement. Par ex. pour remplir une demande de travail volontaire auprès de la mutualité, pour établir correctement une facture, pour des informations sur ALE et Smart…
Nous avons également continué en 2021 à mettre à la disposition des interprètes en milieu social des masques chirurgicaux et visières faciales contre la COVID 19.

Formation

Voir plus loin dans ce rapport où nous nous penchons sur les formations données.

Au sein de notre organisation nous tenons à renforcer les nombreux volontaires dans leurs talents et à les encourager à en découvrir de nouveaux.
Nous avons étudié, par le biais de 'Wetenschapswinkel Brussel', en partenariat avec Nora Abattoui, étudiante en agogique à la VUB et le professeur Dr. Maurice De Greef, comment le travail volontaire peut jouer le rôle de marchepied vers le marché du travail.
https://www.sociaalvertaalbureau.be/wpcontent/uploads/2021/12/MasterproefWWNoraAbattoui.pdf

“Résultats de mémoire de master communiqués à l’occasion de la Journée du Volontariat du 5 décembre 2021.

Les personnes d’origine immigrée ont plus difficilement accès au marché de l’emploi. Le travail volontaire est souvent décrit comme un moyen susceptible de favoriser l’intégration de ces personnes sur le marché de l’emploi, mais il n’y a guère de travaux de recherche sur le sujet. Nora Abattoui, étudiante en agogique de la VUB a cartographié, avec son mémoire de master initié par le Wetenschapswinkel, l’impact du travail volontaire sur l’accès au marché du travail des personnes immigrées.

Nora Abattoui précise : “Les résultats montrent en général que le travail volontaire est effectivement porteur de divers avantages. Ainsi les volontaires développent-ils un plus grand réseau social, y a-t-il une augmentation significative de la confiance en soi et une amélioration considérable des compétences linguistiques. Tout cela a un impact positif sur la position sur le marché de l’emploi.”

Les résultats indiquent par ailleurs aussi que les participants à l’étude désignent la langue, la discrimination et le manque d’expérience professionnelle comme obstacles dans leur recherche d’un emploi.

La confiance est la clé

Le volontariat permet aux volontaires d’expérimenter divers avantages. Ils acquièrent par exemple plus de confiance en eux, un plus grand réseau social et une meilleure maîtrise de la langue. Une plus grande confiance en soi fait par exemple que les personnes interrogées ont moins d’appréhensions à s’exprimer. Ce qui résulte à son tour en une meilleure maîtrise de la langue, qui de nouveau renforce la confiance en soi. Les résultats ont par ailleurs démontré que la confiance en soi contribue à l’élargissement du réseau social, dans la mesure où les personnes interrogées osent plus facilement rentrer en contact avec des personnes et/ ou des organisations. Nora Abattoui a également étudié dans quelle mesure les avantages ci-haut avaient une influence sur leur position sur le marché de l’emploi.
Nora Abattoui: “Le résultat le plus surprenant ici est que les personnes interrogées invoquent à nouveau la confiance en soi comme étant le principal avantage influençant positivement leur position sur le marché du travail. *C’est plus spécifiquement pour leur recherche d’un emploi que la confiance en soi joue un rôle important, notamment par rapport au fait de postuler.*”

Les résultats indiquent par ailleurs également que l’élargissement du réseau social a un impact sur la position sur le marché de l’emploi.

Nora Abattoui: “Le travail volontaire fait en effet émerger des relations sociales avec des connaissances ou des collègues, par le biais desquels les volontaires accèdent à de nouvelles informations professionnelles. Ils disposent de la sorte de meilleures connaissances sur le système belge et notamment sur les attentes relatives au marché de l’emploi. Au-delà, cela a également permis que les volontaires entrent en contact avec leur employeur actuel.”

La nature du travail du volontaire a une influence

Le travail de recherche a également permis d’établir que la nature du travail volontaire a elle-même un impact direct sur la position sur le marché de l’emploi.

Nora Abattoui: "*L'organisation Brussel Onthaal vzw elle-même remplit évidemment aussi un rôle important de facilitation du chemin vers le marché de l'emploi. L'organisation propose ainsi formations et cours et améliore l'accès aux formations, études et offres d'emploi à pourvoir."* Les volontaires ont également la possibilité d'exercer une fonction à titre principal ou complémentaire au sein de l'organisation de volontariat.

L'étude a également permis d'établir clairement que la nature spécifique de cette organisation de volontariat était aussi une motivation pour certaines des personnes interrogées à entamer des études ultérieures en ligne avec le secteur dans lequel Brussel Onthaal vzw est actif. Nora Abattoui a pu identifier un autre avantage dans son étude, à savoir que le travail de volontaire peut s'avérer être un avantage au cours d'une procédure de recrutement parce qu'il s'agit là d'une forme d'expérience professionnelle.

Le travail de recherche

L'étude, sous la direction du professeur Dr. Maurice a été menée en partenariat avec l'organisation de volontaires Brussel Onthaal vzw et a été initiée par le Wetenschapswinkel. Concrètement, la recherche a porté sur le travail volontaire au sein de l'organisation Brussel Onthaal vzw/ Bruxelles Accueil asbl pour savoir s'il permettait de faciliter l'accès à un emploi régulier. L'étude s'est basée sur une analyse des avantages du volontariat, tels que le développement du réseau social, les compétences linguistiques, les compétences informatiques et le développement d'une plus grande confiance en soi. Nora Abattoui a ensuite étudié dans quelle mesure le volontariat avait un impact direct sur la position sur le marché de l'emploi et quels obstacles les volontaires rencontrent dans la recherche d'un emploi régulier. Nora Abattoui a mené des interviews semi-structurées auprès des volontaires de Brussel Onthaal vzw et a rassemblé des données quantitatives à partir de questionnaires."

Recrutement permanent de candidats interprètes/ traducteurs sociaux

BO/BA a connu une année très chargée en 2021. Nous avons fortement investi dans les formations des candidats interprètes, pour notre propre organisation et par le biais de projets.

Notre organisation BO/ BA se préoccupe sans cesse du recrutement permanent. Plusieurs campagnes de recrutement ont été menées en 2021 : par le biais de notre propre site Internet, de la bouche à oreille, de recrutements ciblés axés sur des langues posant un problème avec Actiris et le VDAB, des projets menés avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen et avec le service Diversiteit Leuven.

Des nouveaux candidats interprètes en 2021 :

Nombre de candidatures en 2021

Néerlandophones	95
Anglophones	32
Francophones	349
Total	**476**

Raisons pour lesquelles un candidat finalement ne s'inscrit pas comme interprète :

- Trop occupé, pas de temps pour suivre de formation ou démarrer un partenariat/ départ à l'étranger
- L'offre du service d'interprétariat ne comble pas les attentes (statut, indemnités)
- Aucune réaction à la suite de la session d'information
- Le candidat ne correspond pas au profil recherché par le service d'interprétariat (par ex. un candidat ne souhaite collaborer que pour la traduction mais il n'y a pas un manque de traducteurs pour cette combinaison de langues, le candidat parle une langue pour laquelle il y a déjà suffisamment d'interprètes ou pour laquelle il n'y a pas de besoins, le candidat est seulement disponible le week-end)
- Le candidat ne peut pas se libérer pour suivre la formation
- Le candidat a démarré une formation d'interprète social auprès d'AGII et s'inscrira une fois le certificat obtenu.

Il n'a été possible aux candidats de s'inscrire chez BO/BA qu'après avoir suivi les modules de formation obligatoires et avoir réussi le test final. Certains modules ont de nouveau été donnés en ligne et nous avons poursuivi le développement de petites vidéos d'instruction en raison des circonstances du COVID.

Nombre de nouvelles inscriptions 2021

Néerlandophones	55
Anglophones	17
Francophones	35
Total	107

Recours au réseau d'interprètes/ traducteurs sociaux pour les activités d'interprétariat et de traduction en milieu social

714 interprètes/ traducteurs sociaux étaient actifs chez BO/ BA en 2021! Ils ont effectué ensemble 35.493 prestations d'interprétariat et de traduction.

Pour Brussel Onthaal:
Activation de 455 interprètes par déplacement pour 11.835 prestations
Activation de 553 interprètes par téléphone pour 6846 prestations
Activation de 312 interprètes par visioconférence pour 3062 prestations
Activation de 67 traducteurs pour les traductions écrites pour 230 prestations

Pour Bruxelles Accueil :
Activation de 223 interprètes sur place pour 3962 prestations
Activation de 416 interprètes par téléphone pour 7859 prestations
Activation de 175 interprètes par visioconférence pour 1582 prestations
Activation de 38 traducteurs pour la traduction écrite pour 111 prestations

Il est important et même nécessaire de disposer d'un large réseau, divers, flexible et multilingue d'interprètes/ traducteurs sociaux pour pouvoir garantir de la flexibilité et une couverture maximale des besoins.

Evolution de l'activation de différents interprètes et traducteurs BO/BA pour 2007-2021

BO/BA	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
IT	360	310	336	365	419	354	343	278	321	330	404	417	546	523	553
IVC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146	312
ID	150	129	170	151	241	270	295	278	351	405	400	526	457	385	455
TE	233	193	188	174	119	97	86	68	74	58	90	78	113	82	67
Total	**499**	**439**	**455**	**507**	**512**	**478**	**482**	**413**	**457**	**510**	**570**	**673**	**703**	**650**	**714**

IT=interprètes par téléphone ; IVC=interprètes par visioconférence ; ID = interprètes par déplacement ; TE = traduction écrite

Recours à des interprètes certifiés chez BO

L'interprète social certifié est, ainsi que nous l'avons mentionné plus haut dans la définition, formé et certifié par le service de certification de l'AGII et par le biais du registre flamand mis à la disposition des 4 services d'interprétariat et de traduction néerlandophones en Flandre et à Bruxelles.

Nombre d'interprètes et de traducteurs sociaux certifiés dans le registre de Brussel Onthaal :

Le registre flamand d'interprètes certifiés comprend actuellement **477 interprètes. 150** d'entre eux, soit **31 % du registre** étaient inclus dans la base de données de BO en 2021. Toute une série de raisons explique que bon nombre d'interprètes sociaux certifiés ne soient pas non plus disponibles pour Bruxelles, comme par exemple : un trop grand éloignement, le multilinguisme et le fait de ne pas connaître Bruxelles, les possibilités de parking, des missions trop courtes…
Le registre flamand de traducteurs certifiés comprend **128 traducteurs certifiés**, dont **84 soit 66 %** font partie du fichier de Brussel Onthaal.

Nombre d'interventions effectuées par des interprètes certifiés :

La règle néerlandophone en vigueur suppose d'abord le recours à un interprète social certifié, en cas de non disponibilité un interprète social formé.

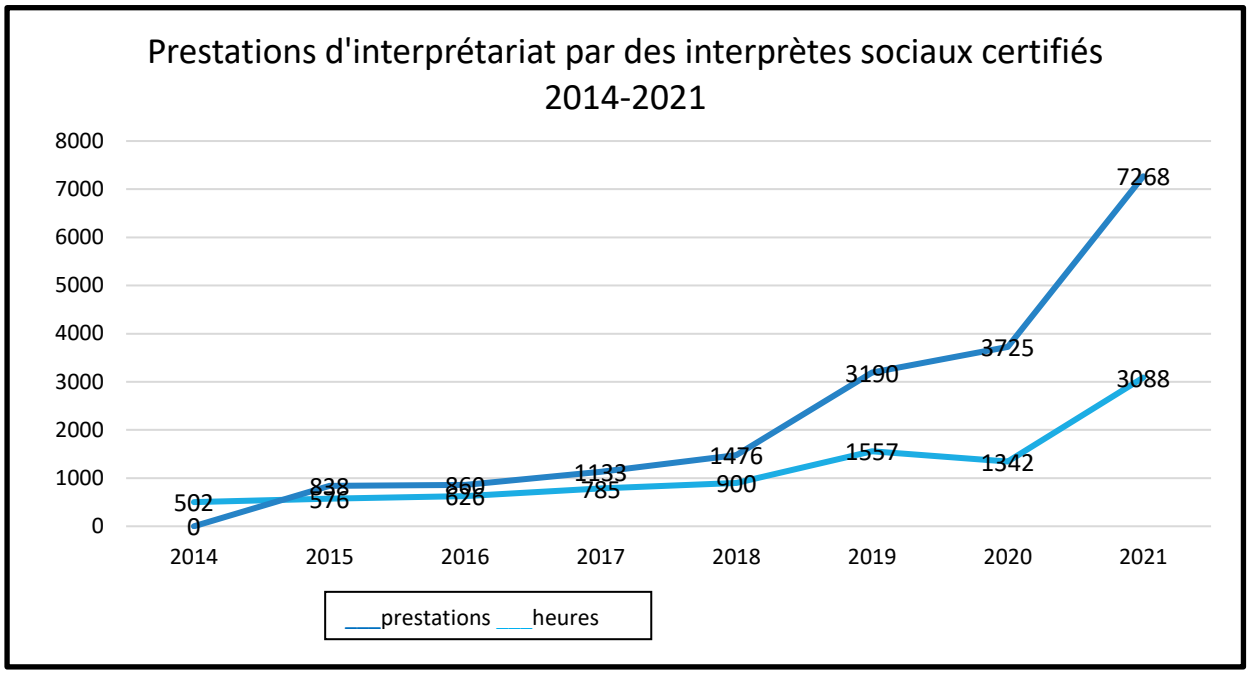
Les interprètes sociaux certifiés sont activés pour les demandes d'interprétariat par déplacement et d'interprétariat par visioconférence et les traducteurs certifiés pour les demandes de traduction écrite.

Pour l'interprétariat par téléphone on mobilise des interprètes sociaux formés (= interprètes non-certifiés – principalement des interprètes volontaires ou des indépendants/ ALE/ Smart) en complément de l'offre du Vlaamse Tolkentelefoon de l'AGII.
Brussel Onthaal a effectué en 2021 **3.088 prestations d'interprétariat** (1.557 interprétariat par déplacement et 1.531 interprétariat par visioconférence) avec des interprètes sociaux certifiés.

Nous avons accordé en 2021 une attention supplémentaire à l'utilisation d'interprètes sociaux certifiés. Les interprètes sociaux certifiés préfèrent souvent l'interprétariat par visioconférence plutôt de devoir se rendre sur Bruxelles.

Brussel Onthaal 2021 : activation des interprètes sociaux certifiés

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Prestations d'interprétariat	502	576	626	785	900	1.557	1.342	3.088
Heures d'interprétariat	?	838	860	1.133	1.476	3.190	3.725	7.268



Les interprètes sociaux certifiés ont reçu une indemnité de 48 €/h et puis de 12€/ par quart d'heure entamé. Les interprètes sociaux certifiés ayant un statut de volontaire ont reçu l'indemnité pour volontaire. Nous avons payé une indemnité de déplacement de 0,37€/km ou le montant réel des billets de transport.
L'utilisateur a payé les interprètes sociaux certifiés 48€/h plus les frais réels de déplacement de 0,37€/km ou le remboursement du billet de transport (= le coût direct d'interprétariat). Suivent des chiffres basés sur l'enregistrement après facturation.

- <u>La Commission Communautaire Flamande (VGC) - Bien-être comme autorité utilisatrice :</u>

La **VGC Bien-être** a de nouveau prévu en 2021 une enveloppe de subventions pour BO de 18.000 € /an comme contribution au prix de l'heure d'interprétariat pour les interprètes sociaux certifiés actifs dans les secteurs de compétence de la VGC, c'est-à-dire la santé, la santé mentale, l'aide spéciale à la jeunesse, l'enseignement et le CLB, le bien-être et ce à la condition d'un bénéfice spécifique pour les bruxellois de Bruxelles. La VGC a donc contribué à hauteur de 28€ sur les 48€/ heure d'interprétariat et pour les frais de déplacement des interprètes sociaux certifiés.

Ce budget (20.085 € finalement jusqu'à la fin juin 2021) a permis que **375 prestations d'interprétariat** (= 515 heures d'interprétariat) puissent être effectuées par des interprètes sociaux certifiés. Le budget de 18.000 € par an n'a pas suffi en 2021. L'utilisateur a de nouveau payé l'intégralité du coût d'interprétariat pour les 203 prestations d'interprétariat suivantes.

- La Commission Communautaire Flamande (VGC) - Enseignement en tant qu'autorité utilisatrice :

La **VGC-enseignement** a prévu à partir de mars 2021 un budget (€15.000) pour le recours à des interprètes sociaux (interprètes par déplacement, interprètes par visioconférence et interprètes par téléphone) dans l'enseignement néerlandophone à Bruxelles.

L'accent a été mis sur la sensibilisation dans les écoles néerlandophones (enseignement primaire et secondaire) et sur une gestion adéquate du budget et des données. Un même budget est prévu pour 2022. Les chiffres montrent que cette mesure conduit effectivement à un accroissement de l'utilisation d'interprètes sociaux dans l'enseignement néerlandophone à Bruxelles.

- L'utilisateur (organisation) paie le prix horaire d'interprétariat et les frais de transport de l'interprète social certifié.

2.052 prestations d'interprétariat (= 313.923 € ou 5.976 heures d'interprétariat) ont en outre été conduites par des interprètes sociaux certifiés, pour lesquelles l'utilisateur a payé les 48€/ h ainsi que les frais de transport de l'interprète social certifié.

Recours aux interprètes sociaux (non-certifiés) formés chez BO/BA

BO/BA, qui s'est lancé dans l'interprétariat et la traduction en milieu social dans les années 80 au cours de la crise de l'asile de l'époque et de l'ouverture du centre d'accueil du Petit Château, a alors opté consciemment pour la solidarité et le volontariat. Ces notions continuent jusqu'à maintenant à avoir de l'importance dans le fonctionnement de BO/BA.

BO/BA mobilise - en dehors du registre flamand d'interprètes/ traducteurs sociaux certifiés - un large réseau multilingue, national voire international d'interprètes et de traducteurs sociaux.

Ils ont majoritairement le statut de volontaire, mais certains participent également en tant qu'indépendants (à titre principal ou complémentaire), par le biais de SmartBe, d'ALE, ou d'un art.60 par le biais d'un CPAS bruxellois.

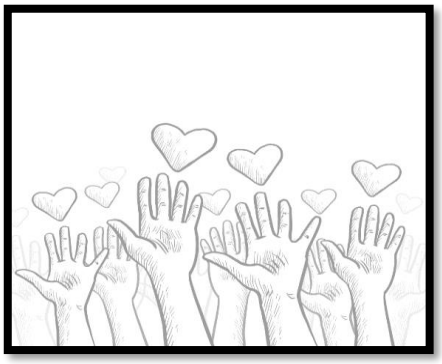
BO/BA prévoit une formation de base de 40h, de l'Intervision, des spécialisations) pour son propre réseau d'interprètes sociaux. Voir plus loin dans ce rapport.

Il s'agit chez BO d'une offre complémentaire à l'offre certifiée. Chez BA il s'agit d'une offre régulière.

Utilisation d'aides linguistiques (Taalhulpen)

Le projet d'aides linguistiques est un projet de l'Agentschap Integratie & Inburgering. BO ne fait pas recours à ces aides linguistiques pour son fonctionnement propre. Tous les candidats interprètes peuvent rejoindre notre formation gratuite pour 'interprètes sociaux' s'ils le souhaitent.

Formation de base à destination du réseau d'interprètes sociaux BO/BA



La formation de base, destinée aux candidats interprètes de BO/BA, a été conçue sur base de l'expérience que nous avons développé sur plusieurs années au sein de notre propre service et sur la base des premiers cours d'introduction pour interprètes sociaux développés en 2010 par la C.O.C. (Centrale Opleidingscentrum).

Nous avons décidé depuis 2020, alors que le choix s'était porté les années précédentes sur des modules indépendants que le candidat interprète social pouvait choisir de suivre, de proposer une formation de 40h d'un seul bloc, afin de pouvoir avoir recours au candidat interprète social avec les meilleures conditions de qualité et le plus rapidement possible. Cette offre de formation de base est gratuite pour les candidats qui reçoivent une attestation de participation à la formation.

La modification du fonctionnement en raison du COVID est restée de mise également en 2021 :

- La session d'information a été remplacée par une session d'information en ligne/ par des vidéos
- Tous les candidats intéressés suivent une formation de 40h et passent ensuite un test final. Seuls ceux qui le réussissent peuvent s'inscrire.
- Le nombre de participants par formation a également été limité.
- Les formations ont été partiellement organisées en ligne (tout le monde n'avait pas la possibilité de suivre la formation en ligne)
- Certaines parties de la formation ont été enregistrées. Les personnes ayant raté une session ont ainsi eu la possibilité de la rattraper après coup (par ex. l'explication relative aux techniques d'interprétariat, la déontologie, l'interprétariat par visioconférence, l'interprétariat par téléphone, la terminologie). Ces modules de cours en ligne sont postés sur un canal YouTube et exclusivement accessibles aux personnes ayant reçu le lien.

Personnellement, j'apprécie énormément de pouvoir faire quelque chose pour quelqu'un. Je suis tellement heureuse lorsque je peux apporter quelque chose à mon entourage.
Fatima

Merci beaucoup à vous pour le cadre agréable et chaleureux dans lequel nous nous sentons à l'aise et soutenus et qui nous permet de grandir!
Zozan

Contenu de la formation à destination des candidats interprètes (40h) :

Moment d'information/ prise de contact(1h30)
Techniques d'interprétariat (3h30) + introduction à la déontologie (2h30)
Techniques de prise de note (6h)
Gestion des conflits et définition du rôle (3h30)
Terminologie + traduction à vue (3h)
Déontologie+ jeux de rôle – Interprétariat par déplacement (6h)
Interprétariat par visioconférence (6h)
Interprétariat par téléphone (6h)
Test final (2h)

Aperçu des formations dispensées par BO/BA en 2021 pour les candidats interprètes

BO/BA: formation de nouveaux candidats interprètes

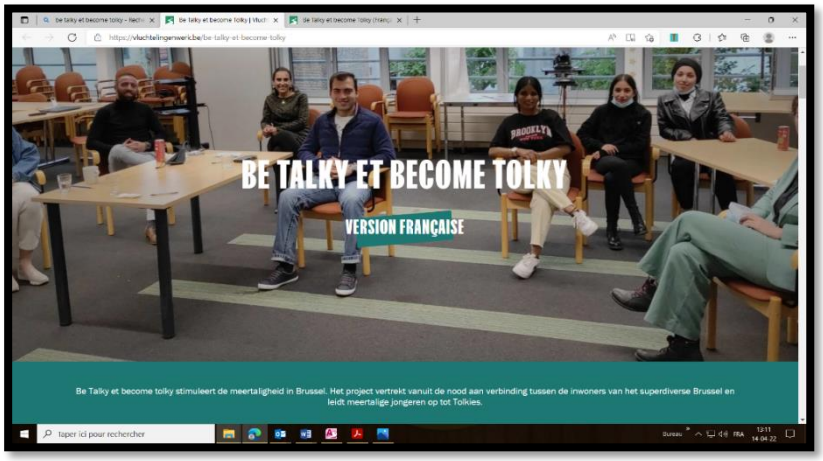
Langue de formation	Période	Nombre de participants	Langues	Nombre de tests réussis	Nombre d'inscrits
Néerlandais	Avril 2021	7	Français, anglais, arabe maghrébin, somali, espagnol, serbe	7	3
Néerlandais	Mai 2021	9	Portugais, arménien, rom (de Macédoine), allemand, polonais, tigrinya, bulgare	9	9
Anglais	Février 2021	10	Arabe, dari, Pachto, tigrinya	10	6
Anglais	Avril-mai 2021	8	Portugais, arabe, kurde, pachto, tigrinya, espagnol, oromo	6	5
Anglais	Novembre 2021	10	Pachto, dari, tigrinya, amharique, bengali, turkmène	9	7
Français	Mars 2021	11	Bulgare, allemand, polonais, Susu, malinké, arabe, espagnol, hassanya, wolof, hindi, ourdou, albanais, kirundi	11	9

Français	Juin 2021	11 (dont 4 interprètes déjà inscrits souhaitant revoir certaines parties)	Chinois, swahili, lingala, Roumain, Rom (de Roumanie), somali, tigrinya, russe, arménien, peul, susu, malinké, farsi	7 (seuls les nouveaux candidats ont passé le test)	7
Français	Octobre 2021	13	Arabe, pachto, dari, géorgien, peul, albanais, wolof, espagnol, ourdou	12	7

5-10-2021

BO - Projet “**Be Talky et become Tolky**” en coopération avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen

Langue de formation	Période	Nombre de participants	Langues	Nombre de tests réussis	Nombre d’inscrits
Néerlandais	Juillet 2021	7	Arabe, berbère, tamoul, turc, pachto, dari	7	5
Français	Août 2021	7	Susu, malinké, arabe, roumain, rom (de Roumanie), polonais, dari, Pachto	6	4



Remise des attestations par le Ministre Gatz le 25-09-2021

C’était vraiment une chouette journée, merci pour toutes les informations et les leçons que vous nous avez donné, nous avons beaucoup appris à vos côtés, merci beaucoup vraiment Vanessa! Ahmed

BO- Projet : "**DiversLeuven**" en coopération avec la ville de Leuven

Langue de formation	Période	Nombre de participants	Langues	Nombre de tests réussis	Nombre d'inscrits
Néerlandais	Janvier-février 2021	9 (1 ayant arrêté au bout d'une semaine)	Arabe, turc, kinyarwanda,	7	3
Néerlandais	Septembre 2021	10	Arabe, kurde, pachto, dari, somali, espagnol, népalais, chinois	8	2

BO/BA: **Intervision**

Langue de l'intervision	Période	Nombre de participants	Langue
Néerlandais	Mai 2021	6	Bulgare, espagnol Serbe, Pachto Polonais, Dari
Français	Mai 2021	14	Somali, Turc, Arabe, Albanais Serbe, Lingala Kirundi, Haoussa Pachto, Dari
Néerlandais	Août 2021	7	Bulgare, Espagnol, Amharique, Arabe, Espagnol, Mongol, Arménien
Anglais	Septembre 2021	3	Tigrinya, Arabe, Pachto, Urdu
Français	Septembre 2021	10	Pachto, Dari, Peul, Espagnol, Vietnamien, Arabe, Chinois

Je me suis renseignée sur le statut d'Indépendant, je pense en faire mais pas tout de suite. De toute façon je continue avec vous comme volontaire et en plus je suis vraiment contente de pouvoir vous aider dans le Milieu Social, aider les Institutions Publiques, ainsi les gens qui n'arrivent pas à payer un interprète. J'ai beaucoup appris en travaillant pour Bruxelles Accueil, chaque prestation est un apprentissage, j'aime être Interprète. Je voudrais aussi avoir des opportunités en plus comme Traductrice. Les formations aussi nous aident. J'attends impatiemment mon badge. Je vous remercie énormément. Costa Souza Alfrediza Lorenne

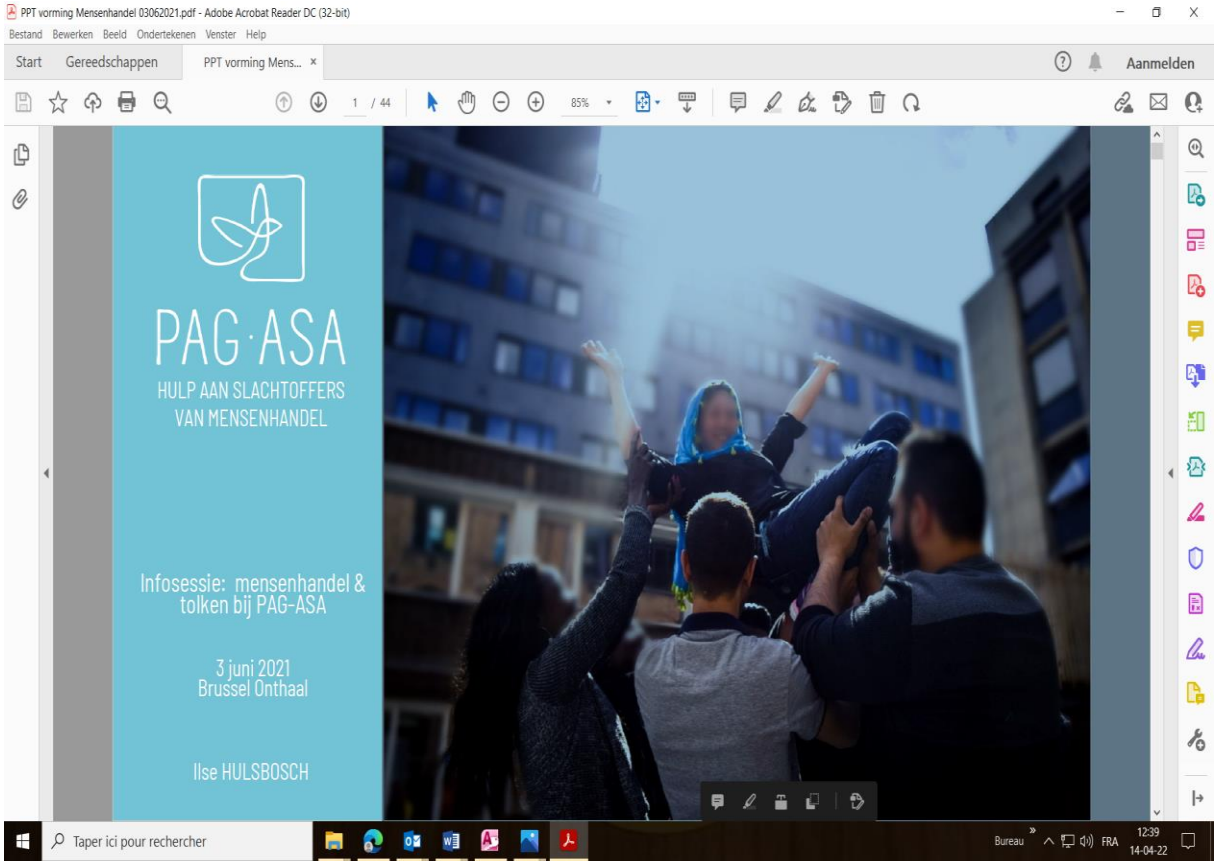
BA: **interprétation en milieu médical** (Dr. Chaib)

Langue de la formation	Période	Nombre de participants	Langues
Français	Mars-avril 2021	12	Bulgare, Turc Portugais, Espagnol, Arabe, Lingala, Serbe, Géorgien

26-04-2021

BO/BA: **sessions d'information** données par des organisations

Langue de la session d'information + service	Thème de la session d'information	Période	Nombre de participants
Néerlandais- Pag-Asa	Traite des êtres humains	Mai 2021	16
Français – Pag-Asa	Traite des êtres humains	Juin 2021	29
Néerlandais – Actiris	Disponibilité (présentation du service)	Avril 2021	15
Néerlandais – Actiris	Lutte contre la discrimination (présentation du service)	Octobre 2021	19



Nous nous sommes déplacés pour les formations physiques vers des locaux proches du Kaaitheater (Socius) ou vers l'asbl Foyer.

Certains éléments de la formation ont progressivement été enregistrés (vidéos). Les personnes ayant manqué une session pouvaient la rattraper après coup (par ex. les explications relatives aux techniques d'interprétariat, à la déontologie, à l'interprétariat par visioconférence, à l'interprétariat par téléphone, à la terminologie). Ces modules de cours en ligne se trouvent sur un canal YouTube et sont exclusivement accessibles pour les personnes ayant reçu le lien.

2.6- Les utilisateurs/ organisations

Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social de Flandre, de Bruxelles et de Wallonie travaillent en deuxième ligne, c'est-à-dire que les organisations issues de certains secteurs (voir également les données chiffrées à caractère général) peuvent introduire des demandes d'interprétariat /traduction au profit de leurs groupes-cibles allochtones.

L'interprétariat et la traduction en milieu social sont des outils qui s'inscrivent dans la politique linguistique et de communication d'une organisation. Les organisations signent un accord de collaboration avec BO/BA et acceptent les tarifs 2021.

Un accord cadre est signé avec BO pour l'offre d'interprètes/ traducteurs sociaux certifiés (Bruxelles ainsi qu'un accord de collaboration pour l'offre d'interprètes/ traducteurs sociaux non-certifiés mais formés (Flandre et Bruxelles).
Un accord de collaboration est signé avec BA pour l'offre formée d'interprètes/ traducteurs sociaux (Bruxelles et Wallonie), voir www.servicedinterpretariatsocial.be .

La base de données de BO/BA 2021 comporte 2.059 organisations (utilisateurs) enregistrées (1.300 BO et 759 BA) ayant un statut actif.

Pour un interprète par déplacement ou par visioconférence la demande est enregistrée sur une plateforme en ligne via le lien suivant http://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be/ ; les demandes d'interprétariat par téléphone sont effectuées ad hoc par téléphone (pas de réservation) et celles de traductions écrites sont communiquées par mail tout comme les documents à traduire. BO/BA se concentre principalement sur la fourniture d'un service d'interprétariat et traduction aux organisations de Bruxelles multilingue et au fédéral (Fédasil, Service des tutelles) ainsi que, ponctuellement et de manière complémentaire, aux organisations de Flandre et de Wallonie.

Il arrivait fréquemment avant la pandémie que BO/BA invite une organisation pendant l'après-midi afin d'évaluer la collaboration de manière informelle. Ces contacts ont été limités en raison du contexte du COVID et se sont déroulé par l'intermédiaire de plateformes en ligne.

Les évaluations se sont limitées en 2021 au Fedasil - centre d'arrivée Petit Château et au HUB humanitaire. Le Petit Château s'est lancé en octobre 2021 dans un projet consacré au 'dispatching des interprètes sociaux au centre d'arrivée du Petit Château'. Voir p.49 du présent rapport.

2.7- Données chiffrées BO/BA 2021

Généralités

Demandes et prestations BO/BA

SISBA 2021			
	demandes	**prestations**	**% de réponses**
ID	5147	3962	77,00%
IVC	2042	1582	77,00%
IT	8544	7865	92,00%
TE	133	111	83,00%
total	**15866**	**13520**	**85,00%**
	37%	38%	

SVBBO 2021			
	demandes	**prestations**	**% de réponses**
ID	15181	11835	78,00%
IVC	3892	3062	79,00%
IT	7420	6846	92,00%
TE	270	230	85,00%
total	**26763**	**21973**	**82,00%**
	63%	62%	

BO/BA 2021			
	demandes	**prestations**	**% de réponses**
ID	20328	15797	78,00%
IVC	5934	4644	78,00%
IT	15964	14711	92,00%
TE	403	341	85,00%
total	**42629**	**35493**	**83,00%**
	100 %	100 %	

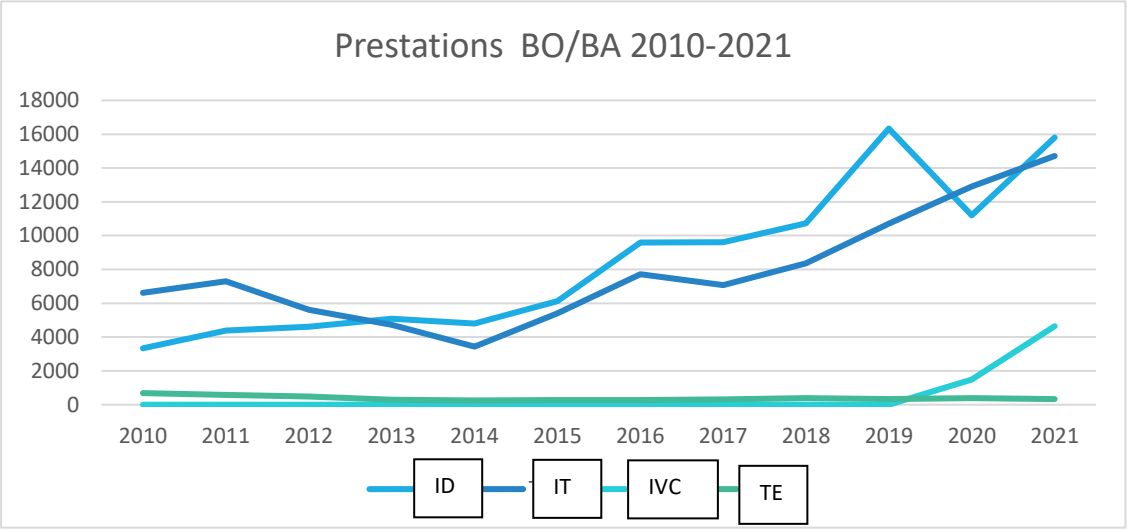
ID = interprètes par déplacement ; IVC = interprètes par visioconférence ; IT = interprètes par téléphone ; TE = traduction écrite

BO/BA a reçu 42% de demandes en plus qu'en 2020 et a pu fournir 37% de prestations en plus

L'année 2021 a été moins marquée par le virus du COVID, bien que celui soit resté bien présent. En termes de chiffres cela a été une année exceptionnelle en dépit des difficultés rencontrées dans le travail. L'interprétariat par visioconférence a été encore développé et a remplacé avec l'interprétariat par téléphone bien des demandes d'interprètes par déplacement. Les utilisateurs (intervenants sociaux) et les interprètes se sont familiarisés avec l'interprétariat par visioconférence et il est clair que celui-ci

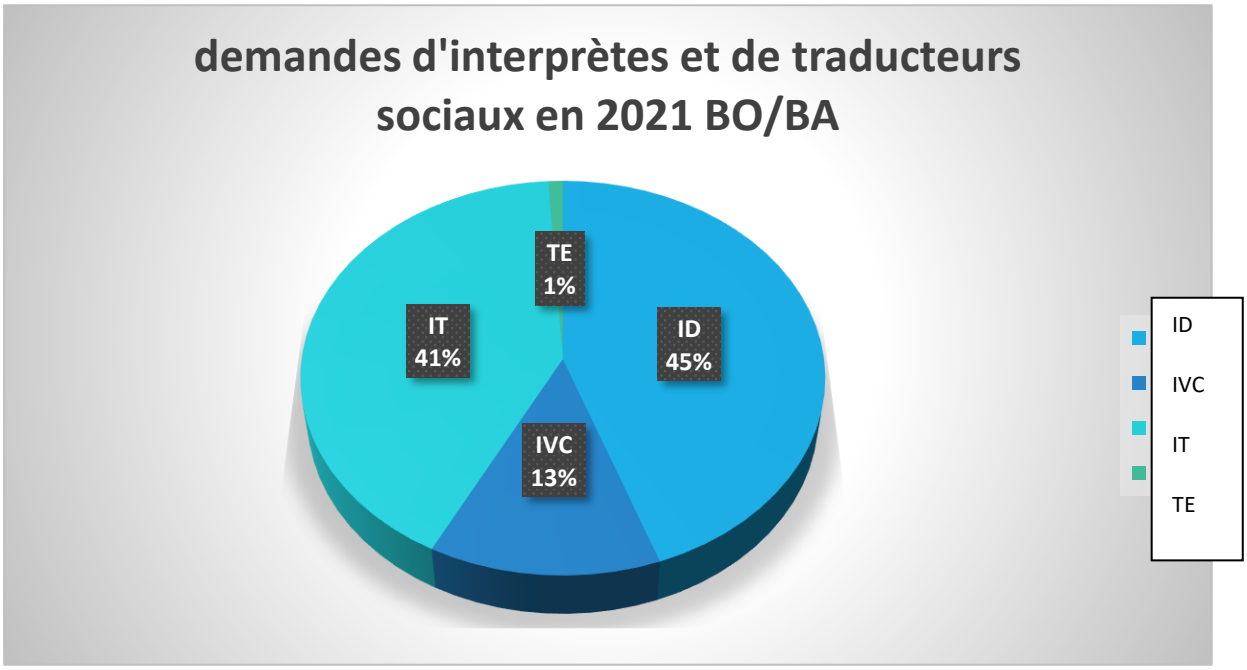
continuera de faire partie de notre offre d'interprétariat et de traduction en milieu social dans le futur dans la ville bilingue de Bruxelles.

Ci-dessous un aperçu des prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social de ces 11 dernières années :



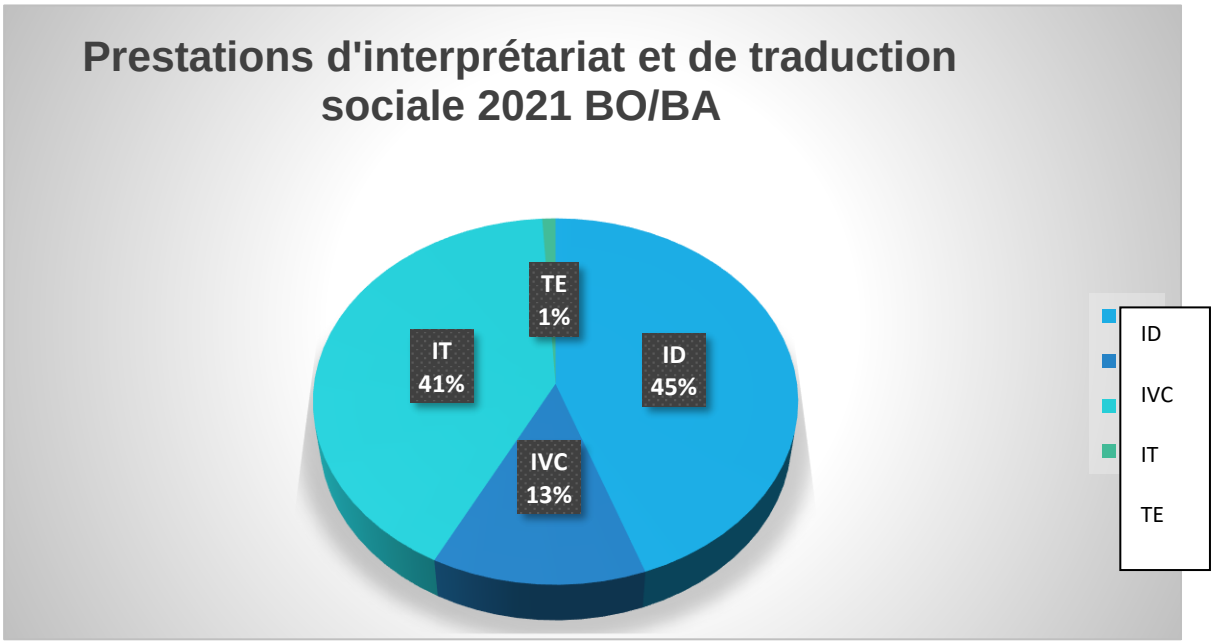
ID = interprète par déplacement ; IVC = interprète par visioconférence ; IT = interprète par téléphone ; TE = traduction écrite

BO/ BA a eu a traiter en 2021 **42.629** demandes d'interprétariat/traduction. L'interprétariat par visioconférence, qui ne représentait encore que 6% des demandes en 2020, en représentait déjà 14% en 2021.



ID = interprètes par déplacement ; IVC = interprétariat par visioconférence ; IT = interprétariat par téléphone ; TE = traduction écrite

35.493 de ces 42.629 demandes d'interprétariat et de traduction en milieu social ont été prises en charge par 714 interprètes/ traducteurs sociaux, soit 83 % des demandes. Nous constatons que le niveau de réponse est par exemple plus élevé chez les interprètes par téléphone que chez les interprètes par déplacement.



ID = interprètes par déplacement WT = interprètes par visioconférence; TT = interprètes par téléphone; TE = traduction écrite

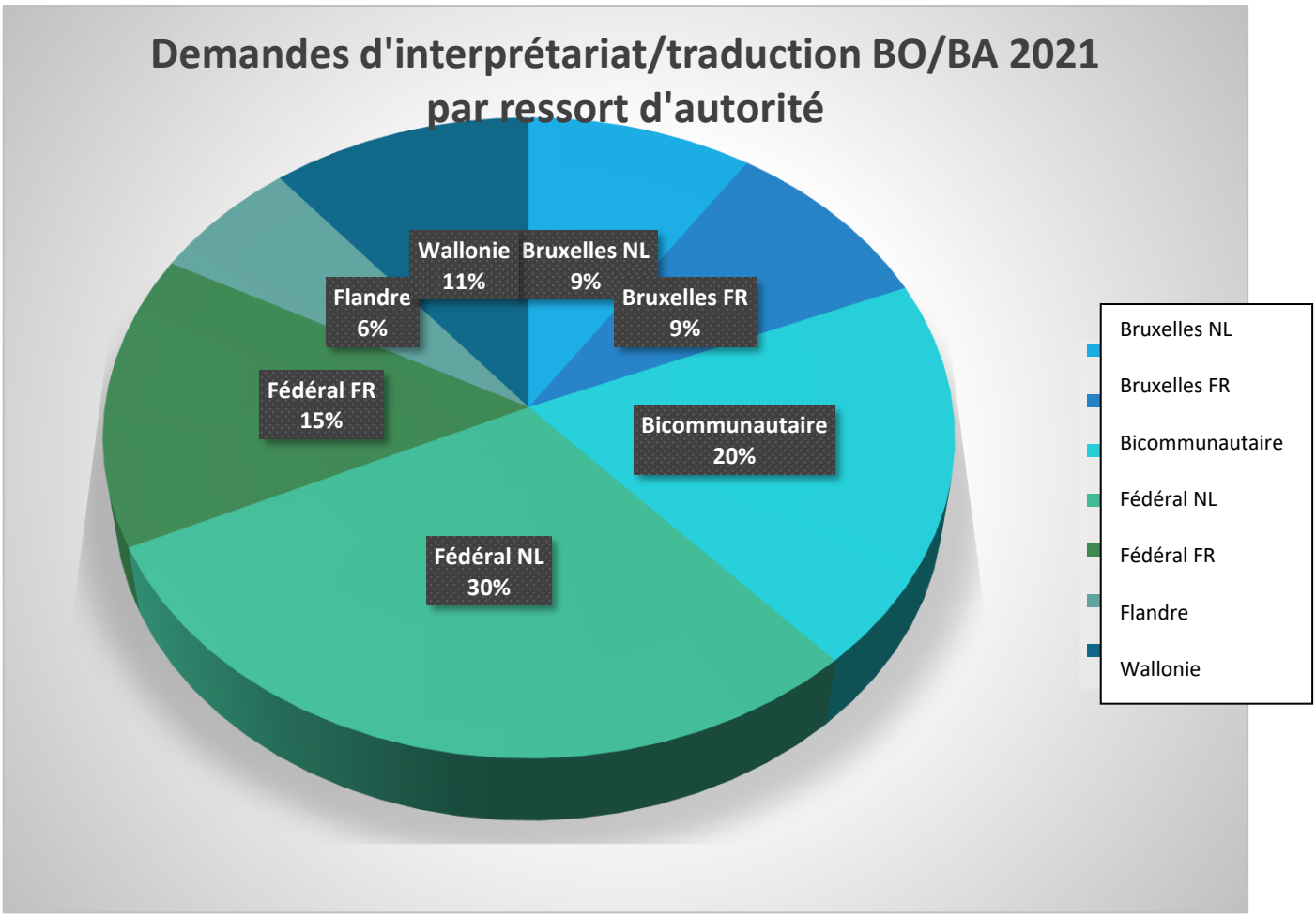
La demande d'interprétariat et traduction en milieu social n'est parfois pas prise en charge, soit en raison de l'indisponibilité d'une langue ou d'un interprète/ traducteur mais plus souvent encore en raison d'une annulation ou d'une modification par l'utilisateur, d'une double demande ou d'une demande tardive du fait de l'interprète ou de l'intervenant social, ou encore parce que le client ne se présente pas.

Demandes et prestations d'interprétariat et traduction en milieu social BO/BA par niveau d'autorité des utilisateurs

L'aperçu suivant montre les **demandes par niveau d'autorité chez BO/BA** et illustre la complexité et le contexte multilingue de Bruxelles, un enchevêtrement d'organisations flamandes, bruxelloises, bicommunautaires et fédérales.

Chez BO, il s'agit d'un mix d'organisations bruxelloises néerlandophones, fédérales néerlandophones, flamandes, bicommunautaires.
Chez BA il s'agit d'un mix d'organisations bruxelloises francophones, fédérales francophones, bicommunautaires et wallonnes.
Les sources de financement de BO/BA sont donc très diverses elles aussi, allant d'AGII, VGC, Actiris, Maribel social ou la VGC pour BO, à la COCOF Cohésion Sociale,

la COCOF FIPI, la COCOM pour BA, sans compter nos propres revenus d'exploitation pour tiers (interprètes/ traducteurs).



Interprétariat par déplacement 2021 BO/BA

Remarque : la plupart des organisations bicommunautaires sont enregistrées chez BO.

BO a reçu en 2021 15.180 demandes d'interprétariat par déplacement. 1.267 d'entre-elles, soit 8% de la région flamande, dont 746 ont été effectivement prises en charge par des interprètes sociaux formés et certifiés.

4.137 (27%) des 15.180 demandes concernaient le néerlandais et 3.018 (20%) ont été traitées en néerlandais, dont 52% par des interprètes sociaux certifiés.

Chez BO, 41% des demandes d''interprètes par déplacement', soit 6.296 demandes émanent des organisations bicommunautaires. En termes de prestations, 214 missions d'interprétariat langue étrangère/ NL ont été effectivement réalisées, dont 40 par un interprète social certifié.

Les organisations fédérales telles que Fedasil et le SPF Tutelles ont constitué ensemble 36% des demandes.

SVBBO 2021	Interprétariat par déplacement				Langue demandée						
	demandes	%	prestations	%	Vers NL	Vers FR	Vers ANG	effectif NL	certifiés	%	heures
Bicommunautaire	6.296	41%	4.984	42%	344	5.857	95	214	40	19%	52
Bruxelles NL	1.426	9%	1.062	9%	845	507	73	556	215	39%	285
Fédéral NL*	5.477	36%	4.469	38%	1.225	3.083	1.353	1.081	675	62%	4.022
VGC OKAN	6	1%	2	0%	6	1	0	4	1	25%	3
VGC Enseignement	226	1%	157	1%	211	13	2	148	77	52%	116
VGC Bien-être	898	6%	664	6%	754	129	13	509	318	62%	430
Flandre	851	6%	497	4%	752	41	58	506	231		316
total	**15.180**	**100%**	**11.835**	**100%**	**4.137**	**9.631**	**1.594**	**3.018**	**1.557**	**52%**	**5.224**
					27%	**63%**	**10%**	**20%**	**52%**		

Fédéral NL*	**5.477**	**36%**	**4.469**	**38%**
BXL	5.061	92%	4.220	94
Flandre	416	8%	249	6

Chez BA, 8% des demandes d''interprète par déplacement' soit **354 demandes émanent des organisations bicommunautaires.** 80% concernent Bruxelles FR et 12% la Wallonie.

SISBA 2021	interprétariat par déplacement				Langue demandée		
	demandes	%	prestations	%	vers NL	vers FR	vers ANG
Bicommunautaire	440	8%	354	9%	20	417	2
Bruxelles FR	2.866	56%	2.296	58%	8	2.799	59
Fédérale FR	1.169	23%	868	22%	44	950	175
Cocof	60	1%	51	1%	0	60	0
Wallonie	612	12%	393	10%	4	597	11
total	**5.147**	**100%**	**3.962**	**100%**	**76**	**4.823**	**247**

Interprétariat par visioconférence 2021 BO/BA

Nous avons continué à développer l'interprétariat par visioconférence en 2021. Les intervenants et les interprètes sociaux commencent à mieux maîtriser cet outil si bien que ce service est rendu de manière plus fluide.

Chez BO c'est surtout le niveau fédéral (Fedasil) qui fait appel à des interprètes par visioconférence. L'offre supplémentaire de 14% pour la Flandre n'est pas négligeable elle non plus.

SVBBO 2021	Interprétariat par visioconférence				Langue demandée						
	demandes	%	prestations	%	Vers NL	Vers FR	Vers ANG	effectif NL	certifiés	%	heures
Bicommunautaire	410	11%	350	11%	334	61	15	261	142	54%	177
Bruxelles NL	527	14%	425	14%	330	117	80	252	167	66%	210
Fédéral NL	2.080	53%	1.661	54%	1.475	470	193	1.182	896	76%	1262
VGC OKAN	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0
VGC Enseignement	88	2%	77	3%	78	1	9	61	51	84%	59
VGC Bien-être	134	3%	111	4%	95	2	36	88	62	70%	89
Flandre	652	17%	438	14%	396	142	114	320	213	67%	247
total	**3.891**	**100%**	**3.062**	**100%**	**2.708**	**793**	**447**	**2.164**	**1.531**	**50%**	**2.044**
					70%	**20%**	**10%**	**71%**	**71%**		

Fédéral NL	**2080**	**53%**	**1661**	**54%**
BXL	781	38%	653	39
Flandre	1.299	62%	1.008	61

Nous constatons chez BA que c'est surtout la Wallonie (entre autres en raison de la Croix Rouge) qui a émis la plupart des demandes d'interprètes par visioconférence, suivie par Fedasil.

SISBA 2021	vidéoconférence				Langue demandée		
	demandes	%	prestations	%	vers NL	vers FR	vers ANG
Bicommunautaire	11	0%	9	1%	1	9	1
Bruxelles FR	327	16%	281	18%	6	314	7
Fédérale FR	506	25%	369	23%	15	442	49
Wallonie	1.198	59%	922	58%	6	1.133	59
total	**2.042**	**100%**	**1.581**	**100%**	**28**	**1.898**	**116**

Interprétariat par téléphone 2021 BO/BA

La nature de l'interprétariat par téléphone (conversations courtes à caractère pratique ou destinées à surmonter des situations de crise) explique que les prestations soient (habituellement) limitées à une durée de 20 min.

Nous constatons qu'en temps de COVID, les conversations débordent souvent jusqu'à durer une heure ou plus. Ces conversations se substituent encore souvent à l'interprétariat par déplacement, ce qui ne saurait être souhaitable. Nous nous sommes assurés en 2021 que cet instrument soit mieux utilisé. Intervenants sociaux et interprètes ont fait à cet égard l'objet d'une sensibilisation et l'interprétariat par visioconférence a été présenté en référence à la nature des entretiens.

L'interprétariat par téléphone est chez BO une activité d'interprétariat complémentaire à l'offre du Vlaamse Tolkentelefoon (AGII) en Flandre et à Bruxelles. Nous constatons chez BO que le niveau fédéral (Fedasil) représente 68% des demandes, suivi de la Flandre pour 15%.

SVBBO 2021	**Interprétariat par téléphone**				**Langue demandée**					
	demandes	**%**	**prestations**	**%**	**vers NL**	**Vers FR**	**Vers ANG**	**effectifs NL**	**certifiés**	**heures**
Bicommunautaire	726	10%	646	9%	359	358	9	268	1	0,3
Bruxelles NL	150	2%	136	2%	72	78	0	64	0	0
Fédéral NL	5.008	67%	4.677	68%	3.679	1.273	56	2.799	5	2
VGC OKAN	21	1%	21	1%	21	0	0	15	0	0
VGC Enseignement	172	2%	151	2%	161	7	4	124	0	0
VGC Bien-être	176	2%	168	2%	96	79	1	76	0	0
Flandre	1.167	16%	1047	15%	596	555	16	497	0	0
total	**7.420**	**100 %**	**6.846**	**100 %**	**4.984**	**2.350**	**86**	**3.843**	**6**	**2,3**
					67%	**32%**	**1%**	**56%**	**NVT**	

Fédéral NL	**5008**	**67%**	**4677**	**68%**
BXL	2.112	42%	1.978	42%
Flandre	2.896	58%	2.699	58%

Chez BA c'est également le niveau fédéral qui représente le score le plus élevé (55 %) des demandes.

SISBA 2021	interprétariat par téléphone				Langue demandée		
	demandes	%	prestations	%	vers NL	vers FR	vers ANG
Bicommunautaire	480	6%	454	6%	5	448	1
Bruxelles FR	604	7%	555	7%	7	543	5
Fédéral FR	4.677	55%	4.327	55%	173	4.117	37
Wallonie	2.781	32%	2.527	32%	7	2.508	12
total	**8.542**	**100%**	**7.863**	**100%**	**192**	**7.616**	**55**

Traductions écrites 2021 BO/BA

BO/BA a une offre de traduction écrite de documents informatifs. Nous référons les personnes au secteur commercial pour les documents requérant une traduction jurée, sachant que nous disposons parfois de contacts privilégiés dans ce secteur.

L'activité principale de traduction écrite chez BO est centrée sur Bruxelles (ville bilingue/ multilingue).

SVBBO 2021	Traduction écrite				Langue demandée			
	demandes		prestations		Vers NL	Vers FR	Vers ANG	effectif NL
Bicommunautaire	44	16%	31	14%	14	25	5	14
Bruxelles NL	123	46%	104	45%	81	40	2	82
Fédéral NL	87	32%	83	36%	60	17	9	58
VGC OKAN	0	0%	0	0%	0	0	0	0
VGC Enseignement	0	0%	0	0%	0	0	0	0
VGC Bien-être	4	1%	0	0%	2	2	0	0
Flandre	12	5%	12	5%	7	5	0	7
total	**270**	**100%**	**230**	**100%**	**164**	**89**	**16**	**161**
					61%	**33%**	**6%**	**70%**

Fédéral NL	**87**	**32%**	**83**	**36%**
BXL	80	92%	77	93%
Flandre	7	8%	6	7%

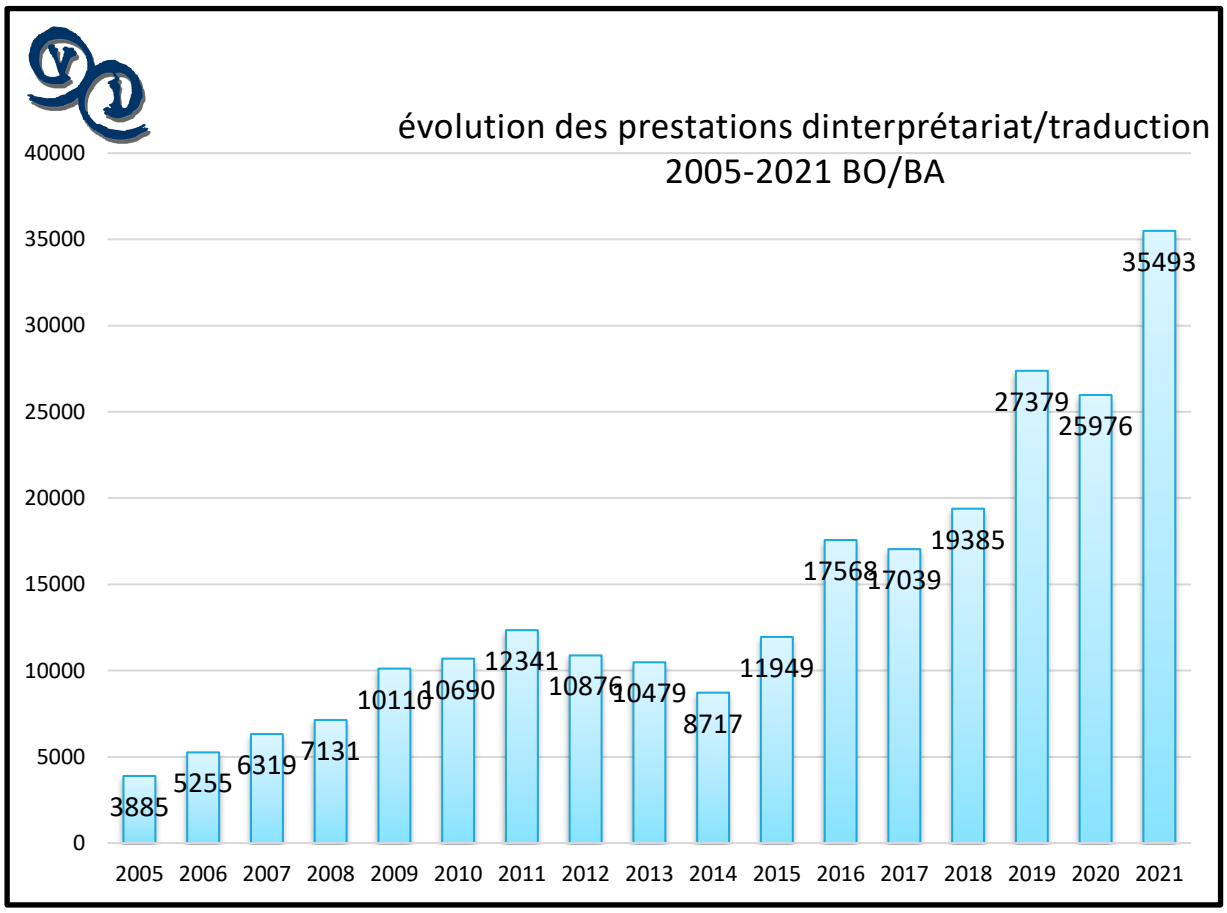
Chez BA, Bruxelles tout comme la Wallonie sont des demandeurs importants de traductions.

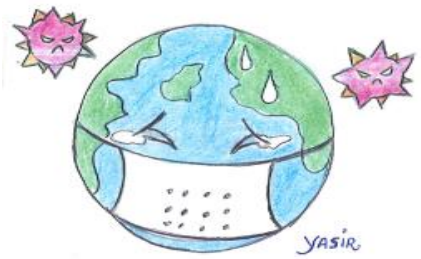
SISBA 2021	traduction écrite			Langue demandée			
	demandes	%	prestations	%	vers NL	vers FR	vers ANG
Bicommunautaire	13	10%	8	7%	1	12	0
Bruxelles FR	35	26%	33	30%	27	7	1
Fédéral FR	34	26%	28	25%	1	30	3
Cocof	4	3%	4	4%	0	4	0
Wallonie	47	35%	38	34%	5	40	2
total	**133**	**100%**	**111**	**100%**	**34**	**93**	**6**

Evolution des prestations d'interprétariat et traduction en milieu social 2005-2021

Le tableau ci-dessous montre clairement que 2021 a été une année exceptionnelle pour BO/BA. Nous avons pu satisfaire 83% des demandes. L'interprétariat par visioconférence est en pleine croissance…

Mais la réalisation de ces résultats ne s'est pas faite sans difficultés pour l'équipe et il a fallu continuellement rechercher des moyens financiers complémentaires. Le nombre croissant de demandes d'interprétariat a exercé une pression sur le recrutement permanent et la formation.





Brussel Onthaal vzw 2021

BO a reçu en 2021 **26.763 demandes** d'interprétariat et traduction en milieu social dont 21.973 soit 82% ont été prises en charge. L'interprétariat par visioconférence a continué à progresser et est désormais présent partout.

2021			
SVBBO	**demandes**	**prestations**	**% de réponse**
ID	15.181	11.835	78%
IVC	3.892	3.062	79%
IT	7.420	6.846	92%
TE	270	230	85%
Total	**26.763**	**21.973**	**82%**

ID : interprètes par déplacement – IVC : interprètes par visioconférence – IT : interprètes par téléphone – TE : traduction écrite

Langues demandées chez BO :

101 langues différentes ont été demandées au total chez BO/BA dont 96 chez BO, voir en annexe 2 pour l'offre linguistique en 2021.

Voici le top 10 des langues demandées BO :

Arabe standard	6.252
Pachto	4.704
Tigrinya	2.109
Somali	1.443
Dari	1.164
Russe	1.039
Arabe maghrébin	974
Albanais	966
Espagnol	948
Turc	947

Les demandes étaient plus particulièrement concentrées en 2021 sur un certain nombre de langues posant problème et le manque d'interprètes pour ces langues s'est avéré criant.

Directions linguistiques chez BO :

Les organisations ont la possibilité d'indiquer lors de leur demande d'interprétariat sur le portail Internet vers quelle langue ils souhaitent que l'interprète social traduise. Les possibilités comprennent les combinaisons langue étrangère/ NL-FR-ANG. Ils peuvent préciser toutes les possibilités et limites afin que le 'matcher' connaisse les options possibles Plus le nombre des combinaisons indiquées est important, plus les possibilités de faire correspondre un interprète social sont importantes. Voir plus haut

dans ce rapport, les directions d'interprétation demandées. Le multilinguisme occupe chez BO une place plus importante que chez BA.

Lorsque la demande précise FR, NL ou ANG, il s'agit souvent du choix préférentiel de l'intervenant social, mais d'autres possibilités peuvent également avoir été indiquées, en cas d'exécution d'une autre combinaison de langue lors de la mise en correspondance.
La combinaison de langues demandée dépend souvent également de la langue étrangère demandée. Il est par exemple plus facile de trouver la combinaison Lingala/ FR que Lingala/ NL ou tigrinya/ ANG plutôt que Tigrinya/ NL.

Pour quels secteurs avons-nous travaillé en 2021 ?

Les centres d'accueil pour demandeurs d'asile restent fortement représentés dans le service d'interprétariat et traduction en milieu social de BO. Suivent les demandeurs importants que sont les secteurs de la santé, de la santé mentale et du bien-être.

Demandes et prestations d'interprétariat et traduction en milieu social par secteur chez BO en 2021

BO 2021	TP	TP	TP	TP	WT	WT	WT	WT	TT	TT	TT	SV	SV	SV
Sector	Aanvraag	Prestatie	Gecert	Tolkuren	Aanvraag	Prestatie	Gecert	Tolkuren	Aanvraag	prestatie	Tolkuren	Aanvraag	restaties	Blz.
1. Openbare dienstverlening	79	58	6	123	39	24	8	39	234	211	97	66	53	231
2. Gezondheid	4.273	3.316	66	6.664	595	424	140	798	712	627	246	52	32	185
3. Geestelijke gezondheidszorg	1.608	1.106	207	1.957	350	306	41	363	30	27	10	0	0	0
4. Gezin en maatschappelijk welzijn	2.971	2.328	470	3.778	417	335	199	514	340	310	125	13	12	76
5. Tewerkstelling	27	17	1	29	45	37	9	59	2	2	1	0	0	0
6. Sociale huisvesting	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	13
7. Onderwijs	287	199	99	393	134	107	74	149	254	229	96	1	1	1
8, Integratie /inburgering	22	15	2	40	85	69	10	121	60	54	21	36	35	134
9. Opvang asielzoekers	5.666	4.629	645	19.811	2.049	1.618	950	2.801	5.642	5.251	2.071	39	35	151
10. Juridische sector	247	167	61	335	177	142	103	208	146	135	54	57	56	142
11. Preventie en veiligheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Sociaal-culturele sector	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	13
13. Andere	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	**15.181**	**11.835**	**1.557**	**33.130**	**3.892**	**3.062**	**1.534**	**5.052**	**7.420**	**6.846**	**2.624**	**270**	**230**	**946**

TP =ID (interprétariat par déplacement) ; WT = VC (interprétariat par visioconférence) ; TT=IT (interprétariat par téléphone) ; SV = TE (traduction écrite)

Bruxelles Accueil asbl 2021

BA a reçu en 2021 15.866 demandes d'interprétariat et traduction en milieu social dont 13.520 soit 85% ont pu être prises en charge.

SISBA 2021			
	demandes	**prestations**	**% de réponses**
ID	5.147	3.962	77 %
WT	2.042	1.582	77%
IT	8.544	7.865	92%
TE	133	111	83%
total	**15.866**	**13.520**	**85%**

ID = interprètes par déplacement; WT = interprètes par visioconférence; IT = interprétariat par téléphone; TE = traduction écrite

Langues demandées chez BA

72 langues ont été demandées chez BA, voir annexe 2 pour l'offre linguistique BO/ BA 2021.

Voici le top 10 des langues demandées chez BA :

Pashto	3.607
Arabe standard	2.934
Tigrinya	1.561
Somali	1.014
Dari	948
Russe	565
Farsi	494
Albanais	484
Espagnol	440
Géorgien	438

Directions linguistiques chez BA :

BA connaît, par comparaison à BO, une moindre diversité dans les demandes de combinaisons linguistiques : celles-ci associent généralement une langue étrangère au français.

Pour quels secteurs avons-nous travaillé en 2021 ?

Les centres d'accueil pour demandeurs d'asile sont, comme chez BO, d'importants demandeurs pour nos services. Le secteur de l'intégration, par le biais des VIA et des BAPA, est également un utilisateur important.

Demandes et prestations d'interprétariat et traduction en milieu social par secteur chez BA en 2021

BA 2021	ID	ID	ID	IVC	IVC	IVC	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	demandes	prestations	heures	demandes	prestations	Heures	demandes	prestations	heures	demandes	prestations	pages
1. service public	72	45	90	25	17	30	240	221	85	25	18	121
2.santé	854	678	925	167	153	176	329	295	116	12	11	25
3.santé mentale	287	212	293	42	32	43	49	46	20	1	1	25
4. famille et bien-être	972	766	1.145	209	150	225	605	565	217	9	6	42
5. Emploi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4
6. logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	59	50	104	1	1	1	3	3	1	1	1	10
8, accueil et intégration	1.070	926	1.331	207	177	271	211	199	74	11	9	114
9. accueil asile	1.598	1.113	2.571	1.277	966	1.513	6.828	6.270	2.416	25	18	54
10. Juridique	221	163	287	106	80	117	278	260	105	26	25	117
11. prévention et sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Socio-cult	13	8	24	8	6	8	1	0	0	16	16	222
13. autre	1	1	2	0	0	0	0	0	0	5	4	6
Total	**5.147**	**3.962**	**6.772**	**2.042**	**1.582**	**2.384**	**8.544**	**7.859**	**3.034**	**133**	**111**	**740**

Subventions BO/BA 2021

BO/BA connaît une structure de financement complexe pour le fonctionnement de l'interprétariat/traduction dans un contexte multilingue de Bruxelles et par extension en Belgique.

BO gère 76% des revenus de BO/BA, comprenant des fonds issus de la Communauté Flamande (via l'AGII), de la Commission Communautaire Flamande (VGC), de la Commission communautaire commune (GGC-CCC), d'Actiris, du Maribel social, de l'exploitation interne et de diverses autres sources issues de projets en cours.
BA gère 24% des revenus de BO/BA, comprenant des subsides de la COCOF (Cohésion sociale, FIPI), de la Commission Communautaire Commune (GGC-CCC), et issus de l'exploitation interne.

On constate en regardant les proportions de demandes d'interprétariat et de traduction que BO a obtenu 63% des demandes d'interprétariat et traduction en milieu social (organisations néerlandophones et bilingues), tandis que BA a obtenu 37% des demandes d'interprétariat et traduction en milieu social (organisations francophones et bilingues).

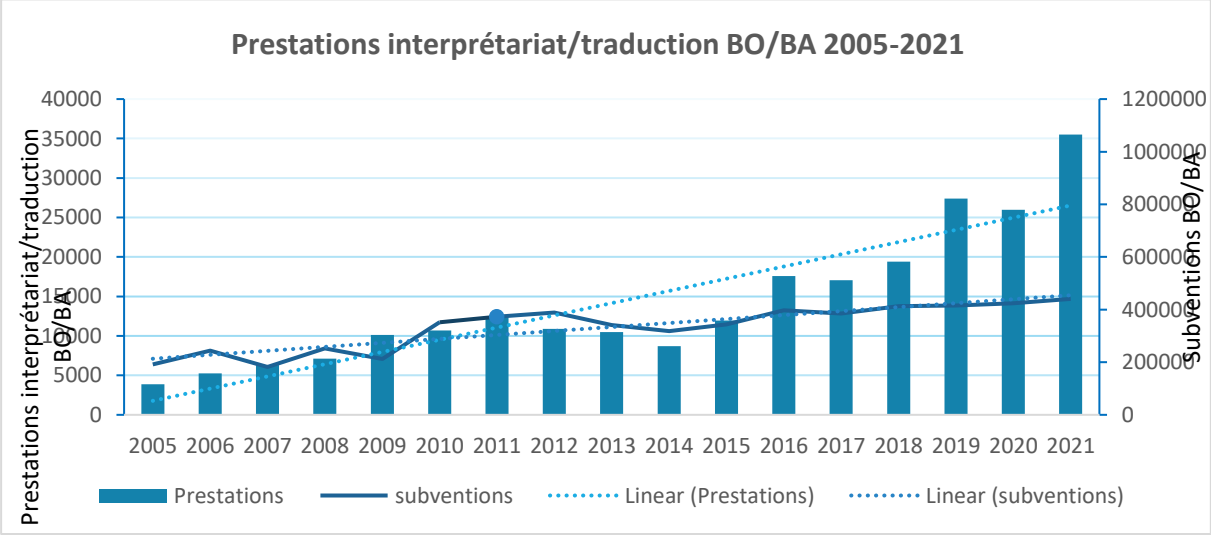
Pour la répartition des frais de fonctionnement entre BO et BA on applique la règle des 2/3 pour BO et 1/3 pour BA. Le personnel est également réparti en partie entre les deux asbl, voir l'organigramme BO/BA 2021 en annexe 1. La répartition des coûts est fixée une fois par an dans l'accord de service passé entre BO et BA.

BA 2021			
	demandes	prestations	% de réponses
ID	5.147	3.962	77%
IVC	2.042	1.582	77%
IT	8.544	7.865	92%
TE	133	111	83%
total	**15.866**	**13.520**	**85%**
	37%	38%	

BO 2021			
	demandes	prestations	% de réponses
ID	15.181	11.835	78%
IVC	3.892	3.062	79%
IT	7.420	6.846	92%
TE	270	230	85%
total	**26.763**	**21.973**	**82,00%**
	63%	62%	

BO/BA 2021			
	demandes	prestations	% de réponses
ID	20.328	15.797	78%
IVC	5.934	4.644	78%
IT	15.964	14.711	92%
TE	403	341	85%
total	**42.629**	**35.493**	**83%**

Le graphique ci-dessous montre le décalage croissant entre le nombre de prestations d'interprétariat et traduction en milieu social réalisées par BO/BA et les subventions accordées pour ce faire. Ces subventions généralement non indexées stagnent depuis plusieurs années, ce qui contraint à faire preuve de plus en plus de créativité en termes de finances et de recherche de fonds. La Commission Communautaire Commune nous a cependant accordé des subventions d'une valeur supérieure à la fin de l'année



2.8- Liens de collaboration 2021

Agentschap Integratie en Inburgering

BO n'a pas été intégré à l'Agentschap Integratie en Inburgering en 2015 comme on le sait mais continue à être un partenaire bruxellois pour l'interprétariat et la traduction en Flandre et à Bruxelles. Les subventions flamandes de BO passent par l'AGII, au travers d'un accord annuel de partenariat. Cette construction génère de la confusion chez les deux partenaires et fait que BO ne peut pas s'investir à fond auprès de sa propre organisation à Bruxelles. Transparence et clarté sont nécessaires pour que BO puisse jouer entièrement la carte de Bruxelles, en concertation avec la Flandre.

BO partage tous les mois le 'cockpit' avec les trois agences, afin de poursuivre ensemble le développement de l'interprétariat et la traduction en Flandre et à Bruxelles.

Accord de partenariat avec Actiris 2020-2022

La convention avec Actiris a été encore renouvelée et élargie en 2021 à d'autres services d'Actiris tels que le service de contrôle, le service social… Une session d'information sur ces départements d'Actiris a été organisée pour les interprètes dans le cadre de cet élargissement, ainsi qu'une session d'information sur la manière dont travaille Brussel Onthaal et sur le partenariat…

Actiris a dévolu un certain nombre de tâches au VDAB de Bruxelles, telles que la suite de l'accompagnement à la recherche d'emploi. Le VDAB Bruxelles et le VDAB siège ont un accord de partenariat avec les 3 agences d'Integratie en Inburgering et souhaitent qu'il en reste ainsi. Un accord de partenariat indépendant avec Brussel Onthaal n'a donc pas été exclu. Il en a également été question avec Actiris, dans la mesure où cela a un impact sur les demandes introduites dans le cadre de cet accord de partenariat.

BO/BA dépêche quotidiennement des interprètes sociaux (certifiés et formés) auprès des permanences du Centre d'arrivée Fedasil du Petit Château. Ces permanences sont organisées pour les langues posant un problème telles que le somali, l'arabe standard, le pachto/ dari, le tigrinya…

Un parcours pilote a été lancé en octobre 2021 avec un outil de dispatching du Sétis Bxl afin de pouvoir déployer les interprètes sociaux dans les permanences du Centre d'arrivée du Petit Château d'une manière optimale et efficace. Cet outil permet, avec l'appui d'un employé du Sétis Bxl, de suivre quotidiennement les interprètes sociaux présents, ceux de BO/BA comme ceux du Sétis Bxl.

Objectif *:*

Mise en place d'un projet pilote pour la gestion centralisée des services d'interprétariat au Centre d'arrivée. Le but est d'améliorer l'efficacité du système en place autant que les conditions de travail des interprètes.

Partenaires :

- *Centre d'arrivée*
- *SeTIS Bxl asbl*
- *Brussel Onthaal vzw/Bruxelles Accueil asbl*

Activités *:*

La gestion des services est organisée comme suit :

- *Prestations courtes (-20 minutes) : un dispatcheur (SeTIS Bxl) reçoit les demandes des employés de Fédasil par le biais du numéro central 02 609 51 90. Le dispatcheur transmet les prestations par sms aux interprètes en Français/ Néerlandais ; les interprètes mentionnent le début et la fin des interventions par sms ;*
- *Prestations longues (+20 minutes): les employés de Fédasil réservent les prestations longues sur un document partagé, auquel les interprètes ont accès grâce à un ordinateur. Le dispatcheur confirme ces prestations par sms aux interprètes.*
- *Il peut être demandé à l'interprète de changer de rôle en fonction des besoins.*

BO/BA souhaite certainement contribuer à une plus grande efficacité du déploiement des interprètes sociaux lors des permanences du Centre d'arrivée du Petit Château. Mais il voit ce projet pilote comme un processus d'apprentissage pour le Centre d'arrivée pour en reprendre ultérieurement la gestion à son compte et continuer à le développer en collaboration avec les partenaires impliqués.

Projet de formation en partenariat avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen

L'interprétariat pour les écoles néerlandophones à Bruxelles - Collaboration avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen - OKAN

Le Ministre Gatz a libéré en 2021 un budget de 15.000 € comme contribution aux coûts d'interprétariat pour les écoles néerlandophones de Bruxelles. Ces écoles ont été sensibilisées à plusieurs reprises à propos du recours aux interprètes sociaux et du budget mis à disposition à cet effet. Beaucoup d'écoles ont découvert l'offre d'interprètes sociaux (interprètes par téléphone, interprètes par déplacement et par visioconférence) et ont bénéficié d'un appui supplémentaire avec des informations complémentaires, l'ouverture d'un compte, etc.

La collaboration avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen s'est poursuivie en 2021 au travers du projet TALKY – BECOME TOLKY. Voir plus haut dans ce rapport sous la mention formations. Cette collaboration se poursuit en 2022 au travers du projet Trampoline, en collaboration avec KBS.

Projet de formation en partenariat avec Diversiteit Leuven

L'accord de partenariat 2020-2021 avec l 'asbl DiversLeuven prévoyait en 2021 deux cycles de formation de 40h pour les candidats interprètes sociaux de la région de Leuven. Voir également sous formations, plus haut dans ce rapport. Certain des interprètes sociaux ayant réussi se sont également inscrits dans le réseau d'interprètes sociaux de BO/BA. Nous prévoyons pour le futur que les candidats de la région de Leuven puissent s'inscrire pour l'offre régulière de formation de BO.

Partenariat avec la Huis van het Nederlands

La maison du Néerlandais (Huis van het Nederlands) de Bruxelles a pour mission de soutenir la politique linguistique des organisations néerlandophones de Bruxelles. L'interprétariat et la traduction est fait d'outils qui s'inscrivent dans cette politique linguistique. BO participe aux activités de formation dans le cadre du guide de communication bruxellois et de l'offre de formation qui y est associée. Voir www.communicatiegids.be pour plus d'informations.

La maison du Néerlandais (Huis van het Nederlands) continue également à faire passer le test linguistique (niveau B2) aux candidats interprètes, afin qu'ils puissent se greffer sur le parcours de formation "interprétariat social" chez BO et auprès de l'Agentschap Integratie en Inburgering.

Partenariat avec le Wetenschapswinkel de Bruxelles

Nora Abattoui a pu, dans le sillage de la question de recherche de 2020 – soit *"Dans quelle mesure l'activité volontaire d'interprète et de traducteur social constitue-t-elle un marchepied vers le marché du travail pour les allochtones de Bruxelles ? "* utiliser ce travail de recherche pour produire un document intéressant, assorti de recommandations. Voire plus haut dans ce rapport et sur notre site Internet www.sociaalvertaalbureau.be sous l'onglet projets.

Nous avons vécu la collaboration avec le Wetenschapswinkel comme une expérience positive. Nous étudierons dans le futur les possibilités de poursuite de la collaboration.

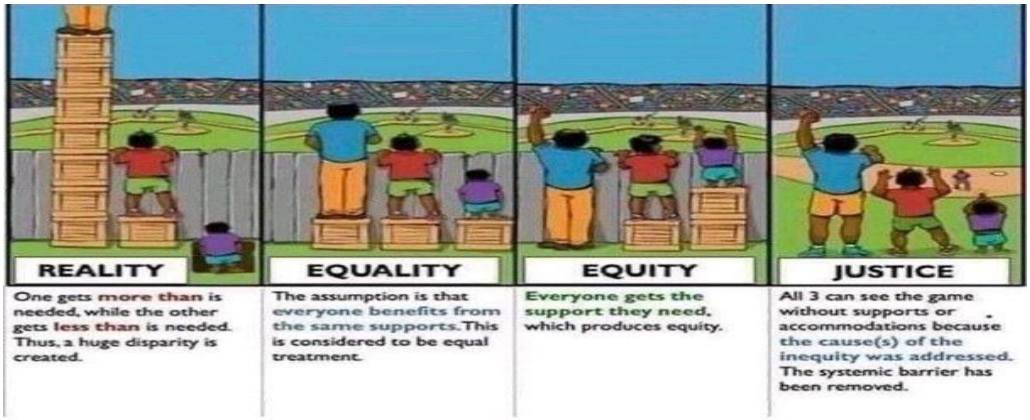
Partenariat avec le Sétis Bxl et Info-Sourds Bxl

Linguistreaming
Donner une visibilité aux réalités sociolinguistiques de Bruxelles

Sétis Bxl, Info-Sourds Bxl en BO/BA travaillent ensemble depuis 2019 à une vision partagée de l'interprétariat et la traduction dans le contexte bilingue de Bruxelles. Les partenaires impliqués sont activement engagés pour la reconnaissance de l'interprétariat et la traduction dans la Région de Bruxelles Capitale et pour des subventions structurelles inscrites dans un cadre bruxellois clairement défini (décret ? Ordonnance ?)

Ce partenariat a permis d'ouvrir la porte à des subventions plus pertinentes de la COCOF en 2021, offrant des perspectives pour 2022.

Plan Global Diversité BO/BA en partenariat avec Actiris



BO/BA a signé en 2021 une déclaration d'intention en vue du démarrage d'un Plan Global Diversité au sein de BO/BA. Diverses actions – telles que la formation d'un comité directeur, le recrutement d'une personne de contact, une mise au point avec l'équipe, une étude de la situation, etc.- ont conduit à définir un certain nombre

d'actions pour la diversité, à mettre en place dans le cadre de ce Plan Diversité. Ces actions seront encore creusées en 2022 afin que nous puissions introduire le Plan Global Diversité. Jan et Stéphanie, deux employés d'Actiris, nous ont apporté un appui constructif en la matière : qu'ils en soient remerciés.

3/ Retour sur 2021 et perspectives en 2022

L'année 2021 s'est avérée bien remplie et diversifiée, pas simple mais stimulante !

BO/BA a une fois de plus confirmé la position unique qu'il occupe dans le contexte de l'interprétariat et la traduction en milieu social : organisation de volontaires, propre offre de formation, qualité et couverture des besoins, multilinguisme, Bruxellois et Belge. …

Les demandes et les prestations d'interprétariat et traduction en milieu social ont cru en dépit de la persistance de la pandémie de COVID et ce pour 101 langues, une année record gérée avec une seule et même équipe et des forces inchangées. Le tableau a comporté stress, fatigue et maladie, mais également implication et engagement. L'interprétariat par visioconférence est destiné à durer dans le futur.

L'équipe a connu des changements et des mutations. Cela a été un véritable défi de faire collaborer cette équipe de manière cohérente et flexible, à distance et au bureau… Un plan d'action 2021 a été établi, discuté et validé.

Il n'a pas été possible à notre réseau de d'interprètes/ traducteurs sociaux de se réunir en 2021 pour un barbecue ou une réception de nouvel an. L'accès à nos bureaux a été limité. Nos interprètes aspirent à un retour à la normalité qui nous permettra de nous réunir à nouveau !

Les différents projets comportant des possibilités de formation pour les jeunes de l'OKAN, pour les candidats de la région de Leuven, pour les interprètes dans un contexte médical, dans un contexte de traite des êtres humains… Une réalisation richement dotée de 26 formations différentes (formation de base, Intervision, terminologie, contexte médical), accompagnées ou non d'un partenariat.

Ma collègue Laetitia Brouwers et moi-même tenons à vous remercier ainsi que votre équipe de traductrices et traducteurs pour la rapidité et l'efficacité de nos échanges qui nous ont permis de réaliser notre projet dans les délais fixés. Nous vous souhaitons la meilleure suite possible et n'hésiterons pas à revenir vers vos services.

Je me sens plus calme et j'ai un petit peu plus de confiance en moi… grâce à mon expérience chez Brussel Onthaal et aux intervisions avec les collègues! Marta

Nous travaillons pour 2022 à la continuité et à la stabilité du service et de la collaboration, par exemple au travers de l'utilisation d'interprètes sociaux art.60, le développement continué de l'interprétariat et la traduction en milieu social en Flandre et à Bruxelles, la poursuite de la digitalisation relative au système d'enregistrement, le lancement du Plan Global Diversité en partenariat avec Actiris, la poursuite des projets de formation en partenariat avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen, celle du développement de notre propre formation sur mesure avec une réserve d'enseignants externes, l'élaboration poursuivie d'un cadre légal bruxellois pour l'interprétariat et la traduction en milieu social dans le contexte multilingue de Bruxelles en partenariat avec le Sétis BXL et Info-Sourds, collaboration avec le Wetenschapswinkel Brussel autour du statut des interprètes sociaux et l'évolution des volontaires en direction du marché du travail, collaboration avec le Centre d'arrivée de Fedasil … un programme plus que plein!

4/ Annexes

Annexe 1 – Organigramme BO/BA 2021 55

Annexe 2 – Aperçu de l'offre linguistique BO/BA 2021 56

Annexe 3 – Liste des abréviations 59

Annexe 1 – Organigramme BO/BA 2021

Organigramme 2021 BA/BO

		Brussel Onthaal vzw		*Bruxelles Accueil asbl*	
Fonction de coordination	***L1***	Marianne Scheppers	3/5 ETP	Marianne Scheppers	2/5 ETP
Responsables qualité	***A1***			Sajia Haldjaoui	1/5 ETP
	B1b	Vanessa De Tobel	4/5 ETP		
	A1	Elise Craeghs	4/5ETP		
Mise en correspondance interprètes par téléphone	***A2***	Ukshinaj Shpend	2/5 ETP	Ukshinaj Shpend	2/5 ETP
	A2	Yasir Al Najjar	1/5 ETP		
	A2	Mohammad Arif	1 ETP		
		Asama Moslimyar			
Mise en correspondance interprètes par déplacement	***A2***	Lusya Oganova	1 ETP		
	A1	Yasir Al Najjar	2/5 ETP		
	A2	Abdellah Fakih Lanjri	3/5 ETP	Abdellah Fakih Lanjri	1 ETP
	A2	Zahia Ticherafi	1 ETP	Sajia Haldjaoui	1/5 ETP
	A2	Abdirashid Moalam	3/5 ETP		
Mise en correspondance traduction écrite	***A1***	Sajia Haldjaoui	1/5 ETP	Sajia Haldjaoui	1/5 ETP
Comptabilité et appui administratif	***A1***	Serge Sinijajaye	1/5 ETP	Serge Sinijajaye	2/5 ETP
	A	Yasir Al Najjar	2/5 ETP		
	A2	Carmela Lombino	4/5 ETP	linde Roex (volontaire)	
				Pierre Lion (volontaire)	
total		**31-12-21**	**8,20 ETP**		**2,80 ETP**

Ayant droit aux RTT Serge, Lusya, Carmela, Shpend, Abdirashid,

Annexe 2 – Aperçu de l'offre linguistique BO/BA 2021

Langues 2021	BO				BA		
	demandes	prestations	%		demandes	prestations	%
Afar	6	3	50%		3	0	0%
Albanais	**966**	**855**	**89%**		366	343	94%
Amharique	273	182	67%		81	63	78%
Arabe - Egypte	128	113	88%		63	48	76%
Arabe - Lybie	10	8	80%		4	4	100%
Arabe - Maghreb	**974**	**820**	**84%**		**484**	**424**	**88%**
Arabe Standard	**6252**	**5577**	**89%**		**2934**	**2721**	**93%**
Araméen	3	0	0%		0	0	0%
Arménien	178	150	84%		69	67	97%
Assyrien	2	1	50%		1	0	0%
Azeri	6	4	67%		1	1	100%
Indonésien	2	1	50%		2	2	100%
Bambara	49	36	75%		6	2	33%
Bemba	1	0	0%		0	0	0%
Bengali	77	48	62%		44	21	48%
Berbère - Atlas	10	6	60%		0	0	0%
Berbère - Rif	144	105	73%		22	21	95%
Bini	1	0	0%		0	0	0%
Bosniaque/BSC	11	9	82%		1	1	100%
Bulgare	143	123	86%		50	48	96%
Cantonais	2	0	0%		0	0	0%
Chinois	71	57	80%		56	50	89%
Dari	**1164**	**952**	**82%**		**948**	**844**	**89%**
Dioula	5	1	20%		2	1	50%
Zarma	7	3	43%		2	1	50%
Allemand	46	25	54%		24	14	58%
Anglais	59	50	85%		101	86	85%
Ewe	0	0	0%		1	0	0%
Farsi	**887**	**732**	**83%**		**494**	**439**	**89%**
FR/NL	143	120	84%		53	48	91%
Frison	0	0	0%		2	1	50%
Géorgien	282	235	83%		**438**	**393**	**90%**
Grec	27	15	56%		3	2	67%
Haoussa	2	2	100%		12	9	75%
Hassanya	3	3	100%		5	4	80%
Hébreu					0	0	0%
Hindi	35	31	89%		12	7	58%
Hongrois	27	6	22%		16	2	12%
Ingouche	1	0	0%		0	0	0%
Italien	124	87	70%		39	28	72%
Japonais	8	2	25%		0	0	0%
Kabyle	7	1	14%		6	1	17%
Kinyarwanda	129	102	79%		100	83	83%
Kirundi	12	8	67%		17	12	71%

Kiswahili	1	0	0%	0	0	0%
Kurde	272	222	82%	135	124	92%
Kurde - Badini	160	133	83%	218	190	87%
Kurde - Gorani	9	9	100%	5	2	40%
Kurde - Sorani	83	54	65%	28	24	86%
Lingala	46	32	70%	63	46	73%
Lituanien	0	0	0%	1	1	100%
Macédonien	155	124	80%	56	50	89%
Madingo	2	0	0%	0	0	0%
Malayalam	1	0	0%	0	0	0%
Malinke	79	63	80%	106	82	77%
Marathi	2	1	50%	0	0	0%
Moldave	9	7	78%	1	0	0%
Mongol	15	12	80%	1	0	0%
Moré	1	1	100%	1	1	100%
Népalais	25	6	24%	2	1	50%
Norvégien	1	1	100%	0	0	0%
Ouigour	1	0	0%	0	0	0%
Ukrainien	11	8	73%	26	19	73%
Oromo	18	6	33%	11	8	73%
Pashaya	1	0	0%	0	0	0%
Pachto	**4704**	**3749**	**80%**	**3607**	**2942**	**82%**
Peul	234	186	79%	282	224	79%
Polonais	353	289	82%	179	156	87%
Portugais	402	308	77%	246	202	82%
Pular	2	0	0%	0	0	0%
Punjabi	62	49	79%	15	11	73%
Roumain	477	399	84%	192	171	89%
Romani	10	5	50%	16	14	87%
Romani - Balkans	2	0	0%	0	0	0%
Russe	**1039**	**978**	**94%**	**565**	**527**	**93%**
Saho	1	0	0%	1	0	0%
Serbe	144	122	85%	103	100	97%
Cingalais	1	0	0%	0	0	0%
Slovaque	27	20	74%	23	19	83%
Slovène	1	0	0%	0	0	0%
Somali	**1443**	**1061**	**74%**	**1014**	**775**	**76%**
Somali- Maay	2	1	50%	1	1	100%
Espagnol	**948**	**823**	**87%**	**440**	**402**	**91%**
Susu	36	25	69%	52	35	67%
Swahili	29	23	79%	14	12	86%
Tagalog	6	0	0%	1	0	0%
Tamoul	62	56	90%	21	16	76%
Thaïlandais	13	0	0%	4	0	0%
Tibétain	104	81	78%	27	21	78%
Tibétain-Centre	6	2	33%	6	5	83%
Tigré	17	1	6%	6	0	0%
Tigrinya	**2109**	**1586**	**75%**	**1561**	**1226**	**79%**

Tchèque	8	4	50%		8	6	75%
Tchétchène	40	31	78%		6	3	50%
Turc	**947**	**742**	**78%**		272	260	96%
Turkmène	1	0	0%		0	0	0%
Twi	26	8	31%		9	1	11%
Urdu	144	108	75%		51	41	80%
Vietnamien	113	102	90%		23	22	96%
Wolof	57	47	82%		21	18	86%
Yoruba	1	0	0%		3	2	67%
Suédois	1	1	100%		0	0	0%
total	**26741**	**21959**	**83%**		**15885**	**13551**	**85%**
	96 langues				**72 langues**		

Annexe 3 – Liste des abréviations

RTT	Réduction du temps de travail
AGII	Agentschap Integratie en Inburgering/ Agence intégration et insertion
Art 60	Programme de mise au travail du CPAS
BA	Bruxelles Accueil
BaPa	Bureau des Primo-arrivants de la Ville de Bruxelles
BO	Brussel Onthaal
BOBA	Brussel Onthaal – Bruxelles Accueil
CAW	Centrum Algemeen Welzijn/ Centre d'aide sociale
SSM	Service de santé mentale
CLB	Centrum Leerlingen Begeleiding/ Centre d'encadrement des élèves
COC	Centrale Ondersteuningscel/ Cellule d'appui central
COCOF	Commission Communautaire Française
ANG	Anglais
NL	Néerlandais
FR	Français
FIPI	Fonds d'Impulsion des Immigrés
ACS	Agent Contractuel Subventionné (Programme de mise au travail)
KUL	Université Catholique de Louvain
Ong	Organisation non gouvernementale
CPAS	Centre Public d'Aide Sociale
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
Sétis Bxl	Service d'Interprétariat Social Bruxelles
ITMS	Interprétariat et traduction en milieu social
ID	Interprètes par déplacement
IT	Interprètes par téléphone
TS	Traduction sociale
VDAB	Service flamand d'aide à la recherche d'emploi
VGC	Commission communautaire flamande
VIA	Bureau des primo-arrivants Molenbeek-Schaerbeek
ETP	Equivalent temps plein
VUB	Vrije Universiteit Brussel/ Université libre de Bruxelles (NL)
IVC	interprètes par visioconférence

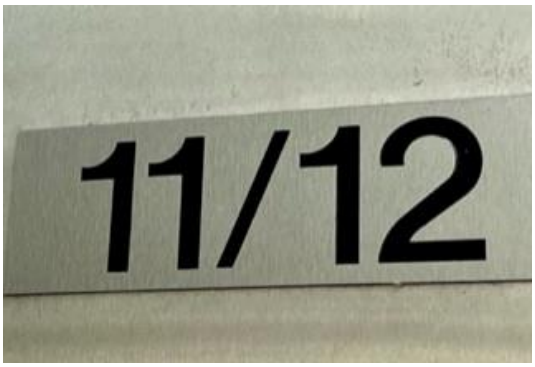
BRUSSEL ONTHAAL VZW

BUREAU DE TRADUCTION SOCIALE

SQUARE SAINCTELETTE, 11-12/3

1000 BRUXELLES

TEL : 02/511 27 15

info@bruxellesaccueil.be

www.servicedinterpretariatsocial.be