

# COLLABORATION

BRUXELLES ACCUEIL ASBL

-

ORGANISATION (UTILISATEUR)





## Table de matières

<b>PARTIE 1: ACCORD DE COLLABORATION (pour information)</b> .....	<b>2</b>
Accord de collaboration .....	3
1. Quels sont les services de Bruxelles Accueil asbl et à qui s'adressent-ils ?.....	3
2. Qu'est-ce que l'interprétariat/la traduction en milieu social ?.....	3
3. Procédure de demande d'interprétariat/traduction en milieu social .....	4
3.1 Interprétariat par déplacement:.....	4
3.2 Interprétariat par téléphone: .....	6
3.3 Traduction écrite:.....	7
4. Tarifs et facturation .....	7
5. Lignes directrices pour la collaboration.....	7
6. Procédure de plainte et évaluation.....	8
7. Durée de l'accord de collaboration.....	9
<b>PARTIE 2: FICHE UTILISATEUR (à compléter + renvoyer signée)</b> .....	<b>0</b>



## **PARTIE 1: ACCORD DE COLLABORATION (pour information)**



## Accord de collaboration

### 1. Quels sont les services de Bruxelles Accueil asbl et à qui s'adressent-ils ?

Bruxelles Accueil asbl facilite la communication entre les prestataires d'aide du secteur non-marchand (santé, asile, bien-être, CPAS, justice, enseignement, aide à la jeunesse) et les personnes allophones afin de rendre les services existants plus accessibles aux personnes allophones.

C'est ce que nous réalisons principalement avec l'aide d'interprètes par déplacement, d'interprètes par téléphone et de traducteurs. Nous nous efforçons de garantir un service de qualité, flexible et adapté aux besoins.

Pour ce faire, nous faisons appel à un éventail d'interprètes en milieu social et un réseau supplémentaire d'interprètes et de traducteurs bénévoles. C'est grâce à cela que, entre autres, de nouvelles personnes intègrent le réseau en tant qu'interprètes/traducteurs volontaires, et font ainsi un pas de plus dans la participation à la société belge et à la vie professionnelle.

Bruxelles Accueil asbl travaille principalement pour des organisations non-marchandes francophones et des services publics dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale. Nous travaillons également pour le reste de la Wallonie.

Bruxelles Accueil asbl est un service de deuxième ligne: nous travaillons pour des prestataires d'aide et des organisations, pas pour des personnes. Toutefois, Bruxelles Accueil asbl porte une attention particulière aux personnes allophones qui ne bénéficient d'aucun service d'accompagnement et qui souhaitent poser une question de manière individuelle.

### 2. Qu'est-ce que l'interprétariat/la traduction en milieu social ?

L'interprétariat/la traduction en milieu social consiste en la restitution complète de messages oraux ou écrits, d'une langue source à une langue cible. Un interprète/traducteur social applique certains principes déontologiques. L'interprète social:

- se présente au prestataire d'aide et au client dès le début de l'entretien
- traduit tout sans oublis, ajouts ni modifications
- est neutre et impartial
- est lié par le secret professionnel
- interprète tout dans la forme en "je", de manière à ce que la communication entre le prestataire d'aide et le client soit directe

Les missions se situent dans un contexte social: le secteur du bien-être, de la santé, l'enseignement, l'emploi et les logements sociaux, l'accueil, l'accueil et l'accompagnement de demandeurs d'asile et les services publics des autorités dans le cadre de leurs missions sociales auprès des résidents.



Bruxelles Accueil asbl offre 4 différents types de services:

### 1. Interprétariat par déplacement

L'interprète social se rend sur les lieux de l'organisation afin d'interpréter pour le prestataire d'aide et le client. Les prestations d'interprétariat par déplacement sont recommandées pour:

- Des sujets sensibles et délicats, par exemple une thérapie
- Des entretiens complexes qui demandent une certaine concentration ou préparation
- Des situations dans lesquelles la communication non-verbale est importante
- De longs entretiens et conversations de groupe

### 2. Interprétariat par téléphone

L'interprète social interprète par téléphone pour le prestataire d'aide et pour le client. Les prestations d'interprétariat par téléphone sont recommandées pour:

- Des interventions structurées
- Des situations de crise ou d'urgence
- Des entretiens d'affaires courts et échanges d'informations
- Des entretiens dans lesquels aucun document écrit n'est utilisé
- Des entretiens pour lesquels la présence physique de l'interprète n'est pas nécessaire ou possible

### 3. Interprétariat par visioconférence

Merci de consultez l'annexe sur l'interprétariat par visioconférence

### 4. Traduction écrite

Le traducteur traduit de la manière la plus correcte possible, de la langue source à la langue cible. La traduction est recommandée pour:

- Une utilisation multiple et substantielle de documents informatifs
- La traduction de documents personnels (attention: nous ne fournissons pas de traductions assermentées!)

## 3. Procédure de demande d'interprétariat/traduction en milieu social

### 3.1 Interprétariat par déplacement :

#### Introduire une demande :

- Introduisez votre demande d'interprétariat via notre site web:  
<https://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be/fr-FR/Account/Signin>
- Pour introduire une demande d'interprétariat social par déplacement/visioconférence, il est nécessaire de créer un **compte en ligne**.
  - Au bas de ce document (partie 2), vous pouvez compléter les adresses e-mail des collaborateurs qui introduisent les demandes.



- Lorsque nous avons enregistré et activé votre adresse e-mail, vous pouvez dès lors vous inscrire sur le portail en ligne de notre site web.
  - Vous vous connectez avec l'adresse e-mail que vous avez indiqué et vous choisissez vous-même un mot de passe (8 caractères ou plus)
  - Vous recevrez un e-mail d'activation pour votre compte.
  - Cliquez sur le lien dans l'e-mail d'activation que vous avez reçu pour finaliser l'activation de votre compte.
  - Après activation de votre compte, vous pouvez introduire des demandes d'interprétariat social de manière illimitée via votre compte.
- Vous souhaitez ajouter un autre collaborateur?
    - Allez sur le portail en ligne
    - Cliquez sur le nom de votre organisation
    - Puis aller vers détails
    - Ensuite cliquer sur contacts pour ajouter une personne.
  - Un problème avec votre compte? Envoyez un e-mail à [info@bruxellesaccueil.be](mailto:info@bruxellesaccueil.be) ou appelez le **02/511 27 15**.
  - Si vous souhaitez ajouter des informations spécifiques à propos d'une prestation (par exemple: difficulté d'accès au service, prestation d'interprétariat pour un groupe,...), veuillez donner ces informations lorsque vous introduisez votre demande d'interprétariat. Ainsi, nos interprètes pourront se préparer au mieux pour leur prestation.

**Attention !** Afin de garantir un service sans encombre, veuillez nous envoyer les demandes d'interprétariat au moins 2 jours à l'avance. A la rigueur nous traiterons les demandes d'interprétariat qui nous parviennent jusqu'à 13h la veille de la prestation d'interprétariat. (S'il vous faut une confirmation avant une certaine date, merci de le préciser lors de votre demande.)

Nous ne pouvons pas garantir que les demandes qui nous parviennent plus tard soient traitées.

Vous pouvez joindre notre équipe de matchers pour l'interprétariat par déplacement au **02/512 02 80** ou via [deplacement@bruxellesaccueil.be](mailto:deplacement@bruxellesaccueil.be).

#### **Après avoir introduit votre demande :**

- Vous pouvez suivre le statut de votre demande via le portail en ligne sur notre site web.
- Nous vous confirmons la prestation d'interprétariat par e-mail, au plus tard à 13:00 la veille du jour de la prestation.
- Dans cet e-mail, vous trouverez la fiche d'interprète + le lien vers le formulaire d'évaluation.

#### **Après la prestation d'interprétariat :**

- Complétez la fiche d'interprète **immédiatement après la prestation** avec l'interprète (heure d'arrivée de l'interprète, heure de début de la prestation, heure de fin de la prestation) et signez tous les deux. Donnez la fiche à l'interprète; celui-ci enverra le document à Bruxelles Accueil.
- S'il n'y a pas de fiche d'interprète, utilisez un bon de présence vierge. Vous pouvez imprimer ces bons de présence via notre site web.
- De préférence, complétez également le formulaire d'évaluation. Tout retour, qu'il soit positif ou négatif, est le bienvenu.



### Annulation ou modification ?

- Prévenez-nous le plus vite possible par mail. De cette façon on a toujours une preuve de l'annulation ou de la modification. Donnez-nous aussi toujours le numéro de demande.
- En cas d'annulation de prestations prévues pour un jour ouvrable suivant un jour ouvrable à moins de 24 heures avant l'heure de début prévue de la prestation, l'annulation est considérée comme tardive et nous facturons le temps réservé.  
En cas d'annulation de prestations prévues pour le premier jour ouvrable suivant le week-end ou suivant un jour férié, après 16 heures le dernier jour ouvrable avant le week-end ou avant le jour férié, l'annulation est considérée comme tardive et nous facturons le temps réservé.  
Si l'interprète en milieu social était déjà en route pour effectuer la mission d'interprétariat par déplacement, les frais de déplacement réels ou les frais de transports en commun seront aussi facturés.

### Interprète en retard ou absent ?

- Si vous n'avez pas de nouvelles de notre service, veuillez contacter nos matchers via téléphone: **02/512 02 80**.
- Nous prenons alors contact avec l'interprète et nous vous rappelons aussi vite que possible. Vous pouvez éventuellement aussi prendre directement contact avec l'interprète (en dehors des heures de bureau, lors de notre pause, lors de notre absence).
- Même si l'interprète ne se présente pas, mettez-nous au courant, afin que la facturation se passe correctement.
- Si l'interprète est dans l'impossibilité de se présenter (à temps) au rendez-vous, nous vous offrons gratuitement une prestation par téléphone (maximum 20 minutes) en compensation.

## 3.2 Interprétariat par téléphone :

### Introduire une demande :

- Veuillez appeler durant nos heures d'ouverture (entre 9h et 13h et 13h30 à 17h) au **02/503.27.40**. Appelez au moment où vous avez besoin d'un interprète : il n'est pas possible de réserver un interprète par téléphone.
- Veuillez donner les informations suivantes:
  - Organisation + nom de la personne de contact
  - Combinaison de langues souhaitée
  - Le sujet de l'entretien (soyez le plus précis possible)
  - La durée prévue de l'entretien
  - Les données du client : sexe, nationalité et statut de séjour
  - Le numéro de téléphone auquel nous pouvons vous rappeler directement
- Notre matcher recherche immédiatement un interprète disponible, vous rappelle et vous donne le numéro de l'interprète
- Vous appelez l'interprète vous-même dans les 15 minutes
- La prestation ne peut pas dépasser 20 minutes! Pour les entretiens complexes, il est préférable de demander un interprète sur place/par visioconférence
- Si une prestation dure plus de 20 minutes (à éviter), nous facturons une deuxième prestation. Merci de le signaler au 02/503 27 40.



- Si vous avez besoin d'un interprète en dehors des heures de bureau, appelez-nous pendant les heures de bureau, car il est toutefois possible de fixer un rendez-vous moyennant l'accord de l'interprète.

**Attention !** Vous ne pouvez pas conserver le numéro de téléphone de l'interprète ni le donner à des tiers ! Veuillez introduire une nouvelle demande pour chaque entretien. Il est interdit de négocier directement avec les interprètes !

### 3.3 Traduction écrite :

#### Introduire une demande :

- Envoyez un e-mail avec le document qui doit être traduit à l'adresse e-mail suivante: [traduction@bruxellesaccueil.be](mailto:traduction@bruxellesaccueil.be) (de préférence en format Word)
- Veuillez donner les informations suivantes:
  - Organisation + nom de la personne de contact
  - Combinaison de langues souhaitée
  - Objectif de la traduction
  - Adresse de facturation
- 1 page équivaut à 400 mots.
- Vous recevrez un devis de notre part. Dès réception de votre accord, nous commencerons la traduction.
- Le délai de livraison est de 2 semaines pour 4 à 5 pages. Pour un volume de pages plus important, nous convenons ensemble du délai de livraison adéquat.

**Attention !** Nous ne fournissons pas de traduction assermentée de documents officiels, nous pouvons uniquement réorienter vos questions.

## 4. Tarifs et facturation

- Votre organisation accepte les tarifs de Bruxelles Accueil asbl. Vous trouverez ces tarifs sur notre site web dans l'onglet « utilisateurs ». Ils peuvent être modifiés unilatéralement. Veuillez donc consulter régulièrement notre site web afin de rester informé de tout changement éventuel.
- Les prestations d'interprétariat (par déplacement, par visioconférence, par téléphone) sont facturées mensuellement.
- Les demandes de traductions écrites sont facturées par demande.

## 5. Lignes directrices pour la collaboration

- Bruxelles Accueil préserve au maximum l'anonymat des interprètes et traducteurs sociaux. De ce fait, les demandes sont traitées **uniquement par le biais de notre service**. Les informations concernant l'identité ou les coordonnées de l'interprète/traducteur ne peuvent pas être utilisées pour un autre but que la mission d'interprétariat ou de traduction dont il est question par l'utilisateur ou tierces personnes (donc certainement pas pour des buts commerciaux). Ces données doivent être manipulées de façon prudente, ces données ne peuvent pas être utilisées pour





des buts commerciaux et ces données ne peuvent être utilisées que sur un serveur européen.

- Bruxelles Accueil asbl enregistre vos coordonnées dans notre base de données. Ces coordonnées peuvent être supprimées sur votre demande. Ces coordonnées sont uniquement utilisées pour le fonctionnement de notre service.
- Les interprètes et traducteurs sociaux sont tenus de respecter **le code déontologique** de l'interprétariat et la traduction en milieu social.
- Les interprètes de Bruxelles Accueil asbl **ne remplissent aucune autre fonction** que celle d'interprète, ils ne sont par exemple **pas** des médiateurs interculturels.
- Bruxelles Accueil asbl peut, lorsqu'aucun interprète francophone n'est disponible, proposer également un interprète néerlandophone ou anglophone, avec le consentement de l'utilisateur.
- Bruxelles Accueil asbl se réserve le droit de refuser une prestation.
- Nous attendons de l'utilisateur qu'il connaisse et respecte les principes du code déontologique (voir ci-dessus), afin que l'interprète social puisse exécuter sa prestation de manière optimale. Vous pouvez toujours demander de suivre une formation sur "comment travailler avec des interprètes sociaux".

## 6. Procédure de plainte et évaluation

Nous nous efforçons, grâce aux interprètes et traducteurs sociaux, de fournir un service de qualité, c'est pourquoi nos interprètes suivent notre formation organisée en interne sur l'interprétariat en milieu social, ou ont suivi la formation d'interprète/traducteur social de Agentschap Integratie en Inburgering (= *uniquement d'application pour les interprètes néerlandophones*). Les traductions écrites effectuées par nos traducteurs sont régulièrement révisées.

Il est important pour nous de recevoir des retours à propos de notre service en général et des prestations de nos interprètes et traducteurs sociaux. C'est pourquoi, nous vous demandons de toujours nous envoyer le formulaire d'évaluation complété (que cette évaluation soit positive ou non).

- **Vous avez une plainte à propos d'une prestation par déplacement/visioconférence ?**

Vous pouvez toujours donner votre avis à l'interprète au moment de la prestation. De cette manière, il/elle est également conscient(e) du problème. Remplissez ensuite le formulaire d'évaluation. Le lien se trouve dans le mail de confirmation que vous recevez. Veuillez donner des exemples aussi concrets que possible.

Il est aussi possible que notre collaborateur/trice de qualité prenne contact avec vous afin de comprendre ce qu'il s'est passé dans les faits, pour que nous puissions fournir un commentaire aussi détaillé que possible à nos interprètes.

- **Vous avez une plainte à propos d'une prestation par téléphone ?**

Merci de formuler votre plainte par le formulaire en ligne. Vous retrouvez le lien sur notre site web (*utilisateurs/demandes d'interprétariat et de traduction/interprétariat par téléphone*)

- **Vous avez une plainte à propos d'une traduction écrite ?**

Vous envoyez votre plainte/vos observations au plus tard 1 mois après la livraison de la traduction par mail à [traduction@bruxellesaccueil.be](mailto:traduction@bruxellesaccueil.be). Nous discutons de la plainte avec le traducteur et appelons éventuellement un réviseur. D'un commun accord, une nouvelle version de la traduction sera ou non livrée.



Nos interprètes seront mieux préparés s'ils ont la bonne terminologie à disposition. Si votre service dispose d'informations utiles tels qu'une brochure d'explication ou un site web accessible, n'hésitez pas à le communiquer. Nous mettrons ces informations sur notre site web afin que les interprètes puissent toujours y avoir accès.

## 7. Durée de l'accord de collaboration

Cet accord est conclu pour une durée indéterminée. Des évaluations intermédiaires peuvent être proposées à tout moment par les deux parties.

Cet accord peut être résilié à tout moment par l'utilisateur ou en cas de non-respect de l'accord de coopération; Bruxelles Accueil asbl se réserve le droit de mettre fin à la collaboration.

## **PARTIE 2: FICHE UTILISATEUR (à compléter + renvoyer signée)**

### Fiche de l'organisation (remplir en majuscules svp)

Nom de l'organisation qui signe l'accord : .....

Rue + numéro : .....

Code postal + commune : .....

Adresse de facturation (si différent) : .....

.....

Adresse mail pour la facturation : .....

Numéro de téléphone : .....

Fax : .....

Adresse e-mail pour la communication générale : .....

Site web : .....

Personne de contact	Fonction/Service	Tel. / GSM	E-mail
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Numéro d'entreprise/numéro de l'agence: BE.....

Niveau de compétence (bicommunautaire, Bruxelles francophone, Flandre, fédérale, Wallonie) : .....



Groupe cible/secteur/sous-secteur (vous ne savez pas à quel secteur ou groupe cible vous appartenez? Consultez notre site web) : .....

Nom des sous-services qui peuvent faire appel aux services de Bruxelles Accueil asbl (le cas échéant) :

Nom	Adresse	Numéro de téléphone	Adresse mail	Adresse de facturation	Personne de contact (nom + adresse mail)

Je déclare avoir lu et accepté l'accord de collaboration.

Date:

Nom de l'organisation

Bruxelles Accueil asbl



+ signature

Marianne Scheppers, Coordinatrice.