Rapport annuel

BRUXELLES ACCUEIL ASBL

SERVICE D'INTERPRÉTARIAT SOCIAL

2 0 16

SIS.BA - square Sainctelette 12/3 - 1000 Bruxelles

Le Service d'Interprétariat Social de l'asbl Bruxelles Accueil et le 'Sociaal Vertaalbureau van de vzw Brussel Onthaal' n'ont pu garantir leurs services d'interprétariat et de traduction en milieu social en 2016 que grâce à la bonne collaboration des nombreux interprètes et traducteurs en milieu social, au soutien des différentes autorités subsidiantes, à l'engagement de l'équipe, aux nombreux utilisateurs. Un grand merci pour le travail accompli!

brussel

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

AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING

actiris .brussels

hefboom Advies & Financiering

Francophones Bruxelles

Koning Boudewijnstichting

Samen werken aan een betere samenleving

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

Vlaamse Social-Profitfondsen vzw

Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

SOCIALE MARIBEL

2016

INDEX

Introduction 1

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

2/ Plan d'action 2016 6

2.1. Mission et vision de BO/BA 6

2.2. Conseil d'administration de BO/BA 7

2.3. L'équipe de BO/BA 8

2.4. Réseau des interprètes et traducteurs en milieu social 9

2.5. Objectifs stratégiques en 2016 15

3/ Evaluation et perspectives pour 2017 43

4/ Annexes 45

ABREVIATIONS

ALE	Agence locale pour l'emploi
BaPa	Bureau des Primo-arrivants de la Ville de Bruxelles
BIAL	Brussels Institute for Applied Linguistics
BCUS	BRUSSELS CENTRE FOR URBAN STUDIES
BO/BA	Brussel Onthaal vzw – Bruxelles Accueil asbl
BRIO	Brussels Information-, Documentatie- en Onderzoekscentrum
CAP	Centre d'aide aux personnes
CAW	Centrum Algemeen Welzijn
CCF	Commission Communautaire Flamande
CGGZ	Centrum Geestelijke Gezondheidszorg
CSSM	Centre de soins de santé mentale
CLB	Centrum Leerlingenbegeleiding
COCOF	Commission Communautaire Française
CPAS	Centre public d'Action sociale
CSF	Civil Society Fellowship
ETP	Equivalent temps plein
DAC	Derde Arbeidscircuit (tewerkstellingsprogramma)
GECO	Gesubsidiëerde contractuele (tewerkstellingsprogramma)
NOH	Neder-Over-Heembeek
ONE	Office de la Naissance et de l'Enfance
ONG	Organisation non-gouvernementale
PWA	Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap
TCT	Troisième circuit de travail
ULB	Université Libre de Bruxelles
U-Mons	Université de Mons
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling
VGC	Vlaamse Gemeenschapscommissie
VIA	Bureau des Primo-arrivants Molenbeek-Schaerbeek
VTE	Voltijds Equivalente
VUB	Vrije Universiteit Brussel

INTRODUCTION

2016 fut une année extrêmement chargée. Suite aux grands mouvements d'asile et de migration vers l'Europe, la demande d'interprètes et de traducteurs en milieu social a été particulièrement importante.

Fedasil a été contraint d'ouvrir de nouveaux centres d'accueil dans un couloir de secours. Les CPAS ont reçu l'ordre de plus rapidement prendre en charge ces néo-arrivants, les services de tutelle ont dû recruter et former en toute hâte de nouveaux tuteurs, les services d'intégration devaient plus vite intégrer les néo-arrivants, dans les classes pour néo-arrivants (OKAN) on a précipitamment ajouté des bancs supplémentaires, les maisons médicales de quartier ont accueilli un nombre croissant de patients de tous horizons,...

Bien évidemment, la nécessité d'une communication rapide et efficace était très grande dans tous ces services. Nos collaborateurs ont été submergés de demandes d'envoyer des interprètes en milieu social.

Cependant... 'Wir schafften das !'

Brussel Onthaal / Bruxelles Accueil a mobilisé l'année passée **510 interprètes / traducteurs différents qui ont effectué 17.568 prestations en 78 langues différentes.**

Voilà des chiffres qui réchauffent le cœur dans une société qui ne cesse d'endurcir son attitude envers les migrants. Que cette chaleur provenait largement d'autres néo-arrivants devrait faire réfléchir nos hommes politiques.

Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil remercie tous ces volontaires, mais aussi les responsables politiques qui ont soutenu financièrement nos services.

Et à tous nos collaborateurs... chapeau !

Bob Pleysier

1- QU'EST-CE QUE L'INTERPRETARIAT ET LA TRADUCTION EN MILIEU SOCIAL?

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

° Définition:

Une définition commune acceptée par toutes les initiatives néerlandophones et francophones d'interprétariat et traduction en milieu social' a été formulée en 2004 par la Concertation Fédérale de la Traduction et de l'Interprétariat en milieu social de l'époque:

"Par interprétariat/traduction en milieu social, on entend la restitution complète de messages oraux/écrits de la langue source vers la langue cible, de manière neutre et fidèle, dans un contexte social, notamment celui du secteur social 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."

Les services flamands d'interprétariat et de traduction en milieu social utilisent actuellement la *définition suivante:*

« L'interprétariat et la traduction en milieu social consiste à transmettre fidèlement et intégralement des messages oraux ou écrits dans un contexte social : le secteur de l'action sociale et de la santé, services publics, enseignement, emploi, intégration civique, accueil des demandeurs d'asile,...»

voir www.sociaaltolkenenvertalen.be
ou http://www.integratie-inburgering.be

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

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

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

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

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

° Pour quels secteurs les services d'interprétariat et de traduction en milieu social travaillent-ils?

Les services d'interprétariat et de traduction travaillent pour 12 secteurs définis, c.-à-d. :

1) Services publics (CPAS, services communaux, etc.)
2) Santé (Hôpitaux, maisons médicales de quartier etc.)
3) Soins de santé mentale (CSSM, hôpitaux psychiatriques, etc.)
4) Famille et action sociale (CAP, ONE, Service d'Aide intégrale à la Jeunesse)
5) Emploi (VDAB, boutique de l'emploi etc.)
6) Logement social (Bureau de location sociale, etc.)
7) Enseignement (Ecoles, PMS/CAS, etc.)
8) Accueil/intégration/intégration civique (Bureaux d'accueil, services d'intégration, etc.)
9) Secteur juridique (Fedasil, Croix Rouge, ONG, etc.)
10) Juridische sector (Centres pénitentiaires, avocats, etc.)
11) Prévention et sécurité (Police, etc.)
12) Secteur socioculturel (Auto-organisations, asbl, etc.)

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

Les services d'interprétation et de traduction en milieu social proposent des prestations d'interprétariat par téléphone, par webcam et par déplacement, ainsi que des traductions écrites. Selon leur région et les accords réciproques, ils proposent partiellement cette offre.

L'interprétariat par téléphone et par webcam versus l'interprétariat par déplacement:

L'interprétariat par téléphone se prête parfaitement à des conversations courtes/imprévues qui ne sont pas trop chargées émotionnellement et qui n'impliquent pas de documents (écrits). L'interprétariat s'effectue par téléphone. Toutefois, l'absence de la communication non-verbale peut rendre l'entretien plus difficile : l'interprète n'a en effet pas de contact visuel avec ses interlocuteurs. Un des avantages de l'interprétariat par téléphone est par contre qu'il peut être organisé en très peu de temps et qu'il garantit un plus grand anonymat.

L'interprétariat par webcam se prête également à des conversations courtes ou moyennes, pour lesquelles une certaine distance est désirable pour l'interprète (p. ex. pour des raisons de sécurité ou pour que le client se sente plus à l'aise). L'interprétariat s'effectue via un ordinateur ou une tablette équipée de webcam. Son avantage est de visualiser aussi la communication non-verbale.

L'interprétariat par déplacement est indiqué en cas d'interprétariat de conversations plus longues ou très émotionnelles. Cette forme d'interprétariat est également préférable lorsque la communication non-verbale est très importante, qu'on utilise des documents et qu'il faut interpréter simultanément pour plus de deux personnes.

L'interprétariat en milieu social versus la médiation interculturelle:

L'interprétariat en milieu social et la médiation interculturelle sont deux instruments à la fois différents et complémentaires qui permettent de résoudre les problèmes de langue entre l'assistant social et son interlocuteur allophone.

Il est important pour le travailleur social de connaître la différence entre les instruments et de savoir auquel il a intérêt à faire appel dans le cadre de son aide. L'utilisation de l'instrument correct dans l'aide proposée à l'interlocuteur allophone fait partie de la politique linguistique de l'organisation.

L'interprète en milieu social

A pour mission de restituer des messages oraux de manière complète et fidèle d'une langue vers une autre, et ceci dans le contexte d'une aide et de services sociaux et publics. On fait appel aux services d'un interprète en milieu social lorsque des problèmes de langue empêchent les personnes de communiquer entre elles. L'interprète social n'ajoute ni omet aucune information et s'efforce de rendre la communication entre les interlocuteurs aussi directs que possible. L'interprète en milieu social opère dans différents secteurs.

Le médiateur interculturel

Intervient dans un ensemble d'activités qui ont, dans le cadre de l'aide, pour but de surmonter le plus possible les effets de la barrière linguistique, des différences et des tensions socioculturelles entre les différents groupes ethniques (y compris la majorité autochtone). L'objectif final de la médiation interculturelle est de créer pour les personnes allochtones un éventail de services d'aide sociale dont l'accessibilité et la qualité (résultats, satisfaction de la personne, respect de ses droits, etc.) sont équivalentes à celles dont bénéficient les personnes autochtones. Pour atteindre cet objectif, les médiateurs interculturels remplissent au niveau des services d'action sociale et de santé les tâches suivantes:

- Interpréter
- Relever les différences socioculturelles et leur impact sur le service social
- Proposer de l'aide et du soutien au client allophone
- Signaler des problèmes en matière de services sociaux rendus à des clients individuels ou à des groupes de clients ;
- Se concerter avec les prestataires de soins pour résoudre des problèmes constatés
- Aider à résoudre des conflits ;
- Informer les clients
- Signaler toute forme de racisme ou de discrimination lorsqu'ils y sont confrontés.

2- PLAN D'ACTION 2016

La vision et la mission de BA/BO ont été déterminées dans un projet de politique 2015-2018. L'annexe n° 1 contient le plan d'action 2016.

2.1. Mission et vision de BA/BO

Mission

La mission de BA/BO (Bruxelles Accueil Brussel Onthaal) est double.
La mission principale de BA/BO consiste à faciliter la communication entre allophones et la société belge, et rendre ainsi les services existants accessibles aux allophones. A cet effet, nous fournissons des prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social.

L'effet secondaire favorable de cette activité est qu'au cours de ce processus on voit entre autres des primo-arrivants s'engager comme traducteur/interprète bénévole et effectuer ainsi un premier pas vers la participation à la société belge et à la vie professionnelle. Faciliter ce processus est notre second objectif.

Vision

La vision de BA/BO repose sur trois points de départ:
Bénévolat : La traduction et l'interprétariat par des bénévoles est la mission première de BA/BO.

La couverture des besoins : BA/BO attache une grande importance à la satisfaction de ses clients et a, du même fait, l'ambition d'organiser une offre d'interprétariat et de traduction en milieu social maximale et flexible, qui répond aux besoins sur le terrain. Même si la traduction et l'interprétariat professionnels sont notre but ultime, tant que les services d'interprétariat et de traduction en milieu social ou le circuit commercial ne sont pas à même de répondre à toutes les demandes, BA/BO continuera volontiers à combler les lacunes par son réseau de bénévoles.

Bruxellois et donc plurilingue : dans la ville linguistiquement chaotique de Bruxelles, BA/BO veut tenter de faciliter la communication. La langue cible doit apporter une solution et non pas créer un problème supplémentaire. En tant qu'organisation bruxelloise, BA/BO évite le choix d'un seul régime linguistique imposé par la Belgique institutionnelle.

2.2. Conseil d'administration BA/BO

Les administrateurs des conseils d'administration de Bruxelles Accueil asbl et de Brussel Onthaal vzw de sont les mêmes personnes. Cela permet une politique intégrée avec les deux organisations. En 2016, les membres de ces conseils d'administration étaient les suivants:

Bob Pleysier	Président
Claude Castiau	Doyen Bruxelles Centre
Marie-Paule Moreau	Coordinatrice de l'asbl Bruxelles Accueil – Porte Ouverte/Brussel Onthaal – Open Deur vzw (démissionnaire)
Anne Dussart	Caritas International
Thibaut Cardon	Bénévole, traducteur
Svetlana Vogeleer-Aloushkova	Enseignante Marie Haps pensionnée
Sarah De Hovre	Directrice Pag-asa
Dirk De Vis	Bénévole, interprète
Chantal Vermeersch	Interprète / traducteur certifié

Les conseils d'administration ont été soutenus techniquement par Marianne Scheppers, coordinatrice BA/BO, Norbert Van Den Eden, comptable externe et Thomas Vets, réviseur.

Le conseil d'administration s'est réuni les 15/02/2016, 09/05/2016, 12/09/2016 et 05/12/2016. L'assemblée générale s'est réuni le 09/05/2016. A l'ordre du jour étaient inscrits des thèmes tels le plan d'action 2016, l'évolution dans les demandes et les prestations, la tarification et les revenus, la gestion des subventions et du personnel, les comptes annuels et les budgets, le développement d'une politique de volontaires.

2.3. L'équipe BO/BA

L'équipe BA/BO diversifiée, composée de 10 membres, assurait les fonctions suivantes dans le service d'interprétariat et traduction en milieu social:

- coordination (Marianne en Vanessa),
- Soutien de la qualité (Vanessa, Sajia, Laurent-Philippe),
- Matching de l'interprétariat par téléphone (Shpend, Ruben en Hassan),
- Matching de l'interprétariat par déplacement (Lusya, Hassan, Sajia et Abdellah),
- Matching de la traduction écrite (Ruben),
- comptabilité (Serge),
- soutien logistique (Carmela).

La coordinatrice a terminé son contrat TCT le 31/12/2016 auprès l 'asbl bilingue vzw Brussel Onthaal – Open Deur/Bruxelles Accueil – Porte Ouverte asbl et a été embauché à temps plein pour les deux asbl BA/BO à partir de 01/01/2017.

Abdellah a remplacé Sajia pendant son congé de maternité (septembre 2016 – janvier 2017) et Lusya travaille à temps plein dès le 01/07/2016.

La bénévole Linde a donné un coup de main chaque semaine pour la comptabilité, et le bénévole Pierre a pris des photos lors de nos diverses rencontres pendant lesquelles se déroulaient des activités pour les interprètes et les traducteurs.

En 2016, l'équipé était confrontée au grand défi de traiter un afflux remarquable de demandes d'interprétariat et de traduction, de trouver suffisamment d'interprètes, de réfléchir à une politique de bénévolat, d'assumer de manière flexible et créative la pression du travail quotidienne, …

L'annexe n° 2 contient l'organigramme 2016.

2.4. Un réseau diversifié et plurilingue d'interprètes/traducteurs en milieu social

L'offre d'interprétariat et traduction en milieu social qualitative et couvrant les besoins ne pouvait être proposés en 2016 que grâce à un vaste réseau diversifié et plurilingue d'interprètes et de traducteurs, principalement dans un statut de bénévoles et certifiés ou non.

Le système d'enregistrement BA/BO contient ***1.235 traducteurs/interprètes actifs*** sous des statuts différents : bénévole, indépendant (à titre principal ou complémentaire), ALE, Smartbe.

En 2016, ***176 nouveaux interprètes*** ont été inscrits : 10 interprètes certifiés du registre flamand et 166 interprètes non-certifiés, principalement par le biais d'annonces chez Actiris (3 fois en 2016) et la VDAB.

En 2016, nous avons pu nous réinscrire chez ***ALE-Bruxelles ville***, ce qui a permis à une douzaine d'interprètes de travailler sous le statut ALE. Nous constatons que ces personnes sont encouragées dans leur démarche par leur accompagnants du CPAS et par les syndicats.

Chez *Brussel Onthaal vzw*, 390 interprètes ont été mobilisés pour l'interprétariat par déplacement, 270 interprètes pour l'interprétariat par téléphone et 39 traducteurs pour la traduction écrite.

Chez *Bruxelles Accueil asbl*, 200 interprètes ont été mobilisés pour l'interprétariat par déplacement, 215 interprètes pour l'interprétariat par téléphone et 33 traducteurs pour la traduction écrite.

Au total, ***510 interprètes/traducteurs différents*** ont travaillé pour BO/BA en 2016, et ce pour ***78 langues différentes.***

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
IT	360	310	336	365	419	354	343	275	321	330
ID	150	129	170	151	241	270	295	278	351	405
TE	233	193	188	174	119	97	86	68	74	58
total T/V	**499**	**439**	**455**	**507**	**512**	**478**	**482**	**413**	**457**	**510**

ID: interprétariat par déplacement – IT: interprétariat par téléphone – TE : traduction écrite

Le tableau ci-dessous représentant les statuts des interprètes/traducteurs, montre que les prestations sont effectuées principalement par des bénévoles (83%). Les personnes dont le statut n'a pas été enregistré sont très probablement aussi des bénévoles.

Statut de l'interprète/traducteur et les prestations chez BO/BA 2016

		BO	BA
ID	ALE	338	81
	Smart	24	1
	Bénévole	6038	1126
	Indépendant	1279	144
	non-enregistré	438	112
	total	**8117**	**1464**
IT	ALE	91	26
	Smart	15	1
	Bénévole	2454	3567
	Indépendant	390	57
	Collaborateur permanent	252	177
	non-enregistré	259	419
	totaal	**3461**	**4247**
TE	ALE	0	0
	Smart	0	0
	Bénévole	78	67
	Indépendant	62	27
	non-enregistré	29	4
	total	**169**	**98**

ID: interprétariat par déplacement – IT: interprétariat par téléphone – TE : traduction écrite

Un interprète certifié en milieu social

Est un interprète en milieu social ayant obtenu le certificat d'interprétariat en milieu social, après avoir réussi à une épreuve de certification (après formation ou possédant de l'expérience). Voir www.sociaaltolkenenvertalen.be

En 2016, 641 prestations d'interprétariat par déplacement ont été effectuées pour Brussel Onthaal vzw, soit 875 heures d'interprétariat, par des interprètes certifiés, et ce par rapport à 576 prestations, soit 837 heures, en 2015.

- Le projet VGC (secteurs bien-être, santé et enseignement)

La VGC fait office d'autorité utilisatrice qui intervient dans le prix par heure d'interprétariat et le coût de déplacement des interprètes certifiés à Bruxelles.

- *351 prestations d'interprétariat (287 en 2015)*, *soit 497 heures* d'interprétariat *(401,30 heures d'interprétariat en 2015),* ont été effectuées par des interprètes certifiés pour des organisations néerlandophones dans un contexte plurilingue bruxellois.
- Le coût global de ces prestations était de *31.360 euros*, dont 23.416 euros pour les frais d'interprétariat et 7.943,99 euros pour les frais de déplacement des interprètes.
- Les associations d'utilisateurs ont payé 10.657 euros des 31.360 euros. Ce qui a donc donné un solde de *20.702 euros pour la VGC en tant qu'autorité utilisatrice.*
- Pour ces 351 prestations d'interprétariat, *40 interprètes certifiés différents* ont été mobilisés pour les 20 *langues* suivantes : allemand, arabe moderne standard, turque, espagnol, dari, russe, serbe, bulgare, polonais, slovaque, italien, pachtou, français, roumain, tigrinya, albanais, portugais, chinois, arménien et vietnamien.
- Les interprètes certifiés ont été mobilisés pour CLB (Centre d'accompagnement des élèves) (32) et les écoles (25) ; pour 'Bijzondere Jeugdzorg' (aide à la jeunesse) (31), famille et l'action sociale (94) ; la santé mentale (168) et des organisations socioculturelles (2).

- <u>Brussel Onthaal vzw:</u>

L'utilisateur (ou demandeur) paie le prix/h d'interprétariat de l'interprète certifié, c.-à-d. 45€/h, parce qu'aucune intervention d'une autorité utilisatrice n'est prévue.

- En complément, *290 prestations d'interprétariat* (289 en 2015), *soit 378 heures d'interprétariat (435 heures en 2015),* ont été effectuées par des interprètes certifiés à Bruxelles, et complémentairement en Flandre, à la demande d'organisations bruxelloises.
- Le coût global de ces prestations était de *25.015 euros*, dont 17.788 euros pour les frais d'interprétariat et 7.328 euros pour les frais de déplacement des interprètes.

- Les utilisateurs ont payé eux-mêmes le prix/h d'interprétariat (45 euros/h) : 17.845 euro, ce qui a donné un solde pour Brussel Onthaal vzw de *8.046 euros*.
- Pour ces 290 prestations d'interprétariat, *33 interprètes certifiés différents* ont été mobilisés pour les 20 *langues* suivantes : vietnamien, serbe, portugais, slovaque, pachtou, turque, BSC (bosniaque-serbe-croate), farsi, roumain, dari, français, espagnol, somalien, polonais, tchétchène, arabe modern, arménien, albanais, russe et bulgare.
- Les interprètes certifiés ont été mobilisés pour l'asile (130), la justice (tuteurs) (10), l'enseignement (2), la santé (22), l'intégration (18), la famille et l'action sociale (91), l'emploi (1), l'aide spéciale à la jeunesse (3), les services publics (13).

Quelques observations :

- Lorsque les utilisateurs doivent payer intégralement le prix/h d'interprétariat d'un interprète certifié, ils font preuve d'une approche plus rationnelle de la qualité et du budget. Dans ce cas, les demandes de mobilisation d'un interprète certifié sont plus réfléchies.
- Dans le projet VGC, l'augmentation du nombre de prestations d'interprétariat par des interprètes certifiés l'emporte. L'intervention de l'autorité utilisatrice dans le prix/h d'interprétariat joue donc bel et bien un rôle dans la mobilisation d'interprètes certifiés à Bruxelles.
- L'offre d'interprètes certifiés à Bruxelles est une plus-value dans l'offre complémentaire d'interprètes non-certifiés de Brussel Onthaal vzw. Un réseau plurilingue d'interprètes certifiés et non-certifiés, interprètes sous statut d'indépendant, bénévole, smart ou ALE propose aux utilisateurs une offre 'sur mesure', ce qui est très apprécié.
- Il reste difficile de mobiliser des interprètes certifiés à Bruxelles. A Bruxelles même, il n'y a pratiquement pas d'interprètes certifiés disponibles. Un recrutement ciblé est nécessaire et a été délégué à l'Agentschap Integratie en Inburgering.

Un interprète formé à l'UMons

Un interprète formé à l'UMons est un interprète en milieu social qui a réussi à l'examen final de la formation 'Introduction à l'interprétation et à la médiation pour les services publics'. Cette formation comprend au minimum 63 heures. Des modules supplémentaires peuvent être suivis si on le souhaite.

Bruxelles Accueil asbl a subventionné cette formation pour un nombre d'interprètes de son propre réseau.

En 2015-2016, 8 interprètes ont suivi cette formation dont 6 ont réussi à l'examen, pour les langues arabe standard, russe et farsi.
En 2016-2017, 7 interprètes ont suivi cette formation dont 4 ont abandonné en cours de route et 3 ont réussi à l'examen pour les langues russe, turque et albanais.

Vous trouverez un aperçu du programme en cliquant sur le lien suivant :
https://portail.umons.ac.be/FR/universite/partenaires/extension_UMONS/formations_specifiques/Pages/Introduction%20%C3%A0%20l%27interpr%C3%A9tation%20et%20%C3%A0%20la%20m%C3%A9diation%20pour%20les%20services%20publics.aspx

Malheureusement, cette formation n'est toujours pas reconnue par un gouvernement francophone et il n'y a donc aucune rémunération équitable pour les interprètes attestés.

'Formation sur mesure' pour les interprètes

Puisque BA/BO fonctionne principalement avec des interprètes non-certifiés sous statut bénévole, la 'formation sur mesure' est sûrement nécessaire. Lors d'une enquête destinée à définir les besoins auprès des interprètes et traducteurs du réseau, on a massivement demandé encore plus de formation. L'agent de qualité, en collaboration avec des experts externes, était responsable de l'organisation de ces formations sur mesure.

L'annexe n° 3 contient un aperçu des activités pédagogiques organisées pour les interprètes en 2016.

2.5. Objectifs stratégiques en 2016

Le fonctionnement de BA/BO 2016 a été décrit dans les objectifs stratégiques du plan d'action 2016. Le plan d'action intégral est compris dans l'annexe n°1.

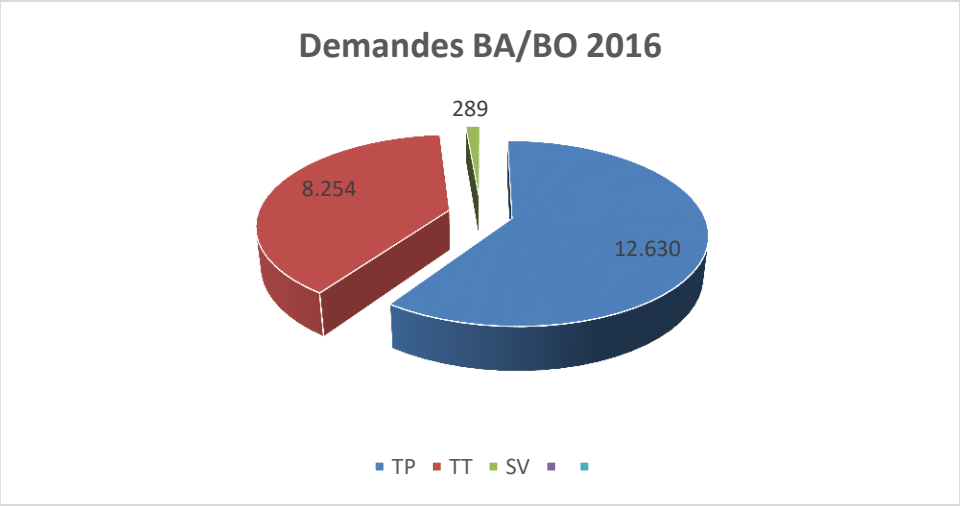
Objectif stratégique n° 1:

BA/BO fournit des prestations d'interprétariat et de traduction vers le néerlandais et le français pour des organisations à profit social qui en ont besoin, n'importe le statut, le lieu de résidence ou la langue nationale de l'utilisateur. A cet effet, BA/BO travaillera en partenariat avec d'autres services belges d'interprétariat et de traduction en milieu social. Dans cette démarche, BA/BO porte une attention spéciale à des organisations dans le contexte bruxellois multiculturel, plurilingue et institutionnellement complexe.

Demandes et prestations en 2016 pour BA/BO

1/ En général

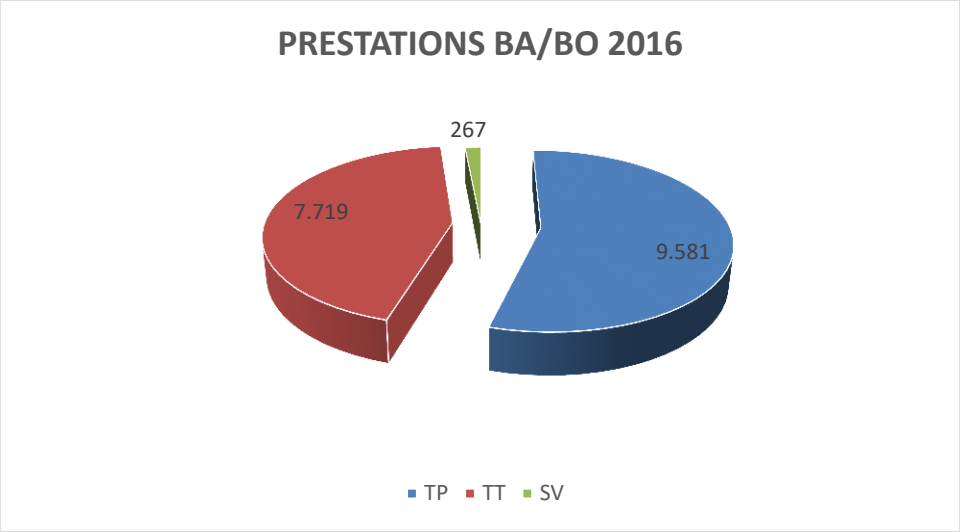
En 2016, BA/BO a reçu ***21.174 demandes*** d'interprétariat (par téléphone) et de traduction. C'est une augmentation de 53% par rapport à l'année précédente, qui avait déjà connu une hausse de 37% par rapport à 2014.



ID : interprétariat par déplacement – IT: interprétariat par téléphone – TE: traduction écrite

L'interprétariat par déplacement constituait 60% des demandes, l'interprétariat par téléphone 39% et la traduction écrite seulement 1%.
La permanence destinée aux primo-arrivants a presque complètement disparu en 2016. Occasionnellement, un individu a été aidé ou orienté, ce qui n'a pas toujours été enregistré.

BA/BO a effectué ***17.568 prestations*****,** soit 83% des demandes. Quant à l'interprétariat par déplacement, 76% des demandes pouvaient être effectuées, quant à l'interprétariat par téléphone 93,5% et quant à la traduction écrite 92%. Le nombre de prestations a augmenté de 47% par rapport à 2015.



ID : interprétariat par déplacement – IT: interprétariat par téléphone – TE: traduction écrite

Lorsque des demandes d'interprétariat ou de traduction en milieu social ne sont pas effectuées, diverses causes peuvent être responsables: l'utilisateur annule sa demande ; l'interprète/traducteur n'est pas disponible ; la langue n'est pas disponible, une erreur de l'utilisateur/interprète/ service d'interprétariat, etc.

Un aperçu des demandes et prestations de BA/BO *par niveau d'autorité* apprend que l'activité centrale de BA/OA à Bruxelles/Brussel est l'interprétariat par déplacement et la traduction écrite.
L'offre complémentaire hors de Bruxelles concerne surtout l'interprétariat par téléphone, et connaît une demande croissante pour l'interprétariat par déplacement

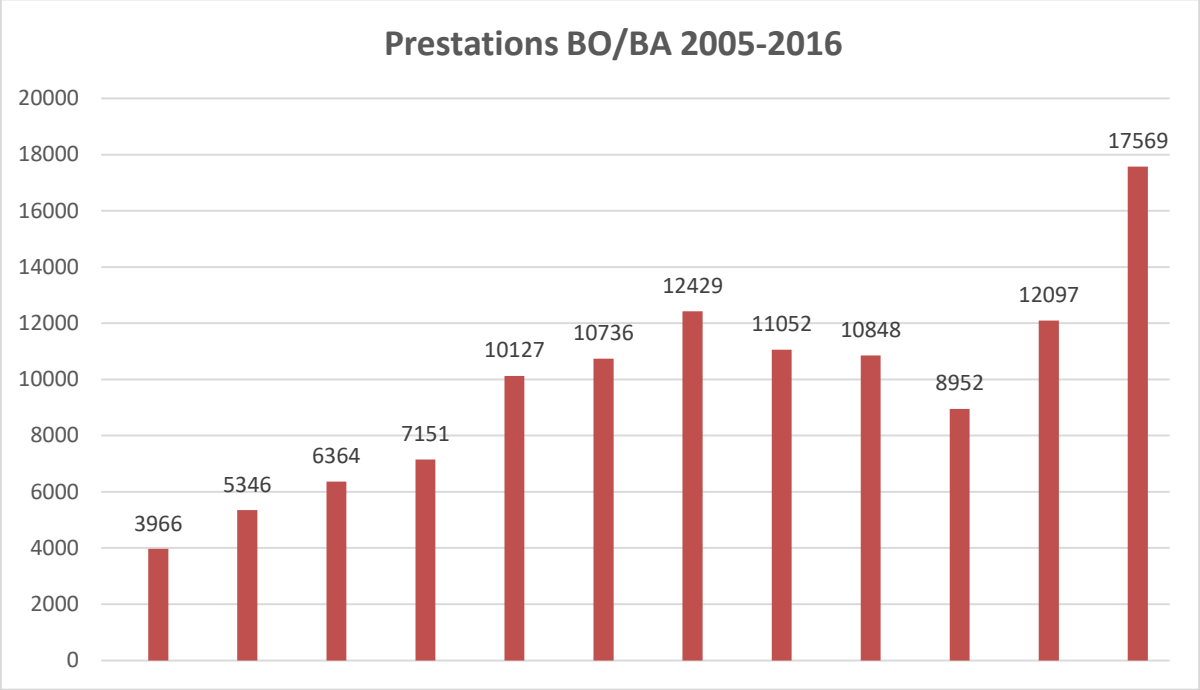
aussi bien en Flandre (252 en 2015 et 635 en 2016) qu'en Wallonie (70 en 2015 et 207 en 2016).

Aperçu des demandes et prestations 2016 BO/BA par niveau d'autorité

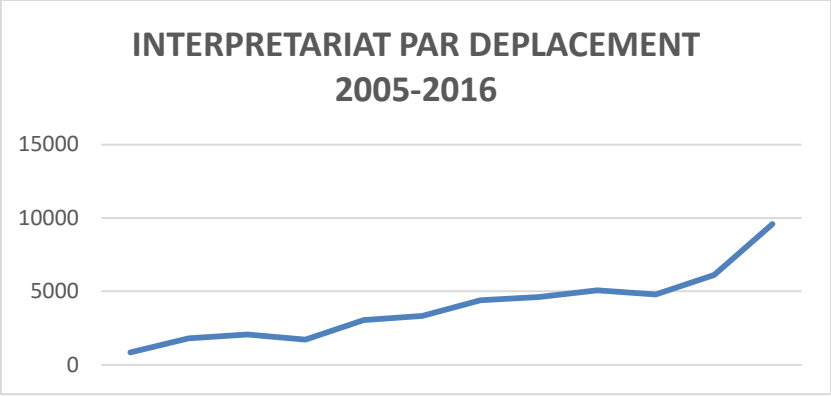
2016	interprétariat par déplacement			interprétariat par téléphone			traduction écrite			révision
	demandes	prestations	%	demandes	prestations	%	demandes	prestations	%	
Brussel NL	7095	5441	77%	201	170	85%	126	118	94%	
+VGC	360	339	94%	0	0		0	0		
Fédérale NL	2396	1942	81%	2214	2043	92%	30	28	93%	
Flandre	635	395	62%	1396	1248	89%	28	23	82%	
Bruxelles FR	1429	1090	76%	268	244	91%	48	47	98%	
Fédérale FR	508	258	51%	3141	3015	96%	37	35	95%	
Wallonie	207	116	56%	1023	988	97%	20	16	80%	
total	**12630**	**9581**		**8243**	**7708**		**289**	**267**		**3**

Le niveau fédéral concerne principalement les structures d'accueil des demandeurs d'asile, situées souvent à Bruxelles, comme les centres d'accueil Le Petit Château, Neder-Over-Heembeek et Woluwe-St-Pierre.

Le graphique ci-dessous représentant l'évolution des prestations de 2005 à 2006, montre que 2016 a été marqué par un bond important.

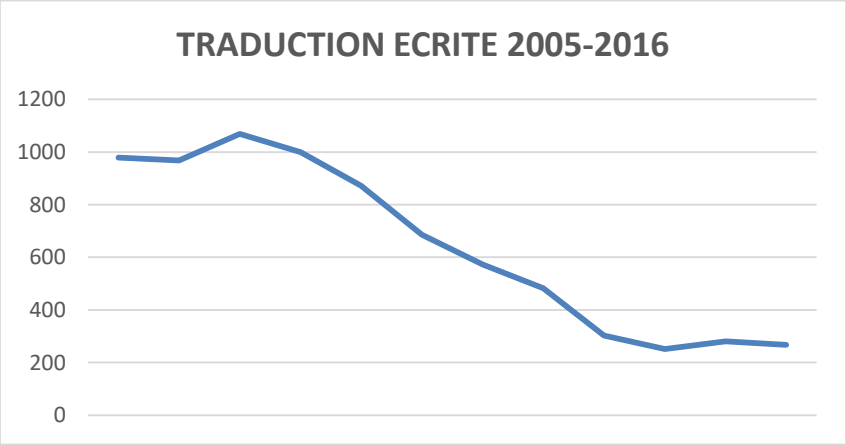


La plus grande hausse en prestations 2005-2016 s'observe pour l'interprétariat par déplacement.



L'interprétariat par téléphone a connu une tendance plutôt variable, mais a retrouvé son essor.

La traduction écrite a connu une baisse manifeste quant au nombre de demandes et de prestations.



Aperçu des prestations d'interprétariat et de traduction effectuées en 2005-2016

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ID	841	1797	2065	1723	3032	3337	4386	4612	5079	4796	6122	9581
IT	1924	2399	3140	4388	6189	6621	7294	5606	4728	3435	5398	7719
TE	979	968	1069	1000	872	686	573	482	303	251	281	267
Perm	111	91	45	20	17	46	88	176	369	235	148	1
totaal	**3855**	**5255**	**6319**	**7131**	**10110**	**10690**	**12341**	**10876**	**10479**	**8717**	**11949**	**17568**

ID : interprétariat par déplacement – IT: interprétariat par téléphone – TE: traduction écrite

2/ BRUSSEL ONTHAAL vzw 2016 (BO)

En 2016, Brussel Onthaal a reçu 14.492 demandes d'interprétariat et de traduction en milieu social, dont 11.758, soit 81%, pouvaient être effectuées. L'annexe n° 4 contient l'offre linguistique BO en 2016.

Demandes d'interprétariat et de traduction en milieu social par secteur auprès de Brussel Onthaal vzw 2016

BO 2016	ID	ID	ID	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	demandes	prestations	heures prestées	demandes	prestations	heures prestées	demandes	prestations	pages traduites
1. Services publiques	67	44	55,13	821	759	253	28	27	40
2. Santé	2085	1634	1.934,01	66	52	17,33	25	25	74
3. Soins de santé mentale	2.684	2.050	2.591,48	42	37	12,33	9	7	35
4. Famille et action sociale	1.398	1057	1.504,64	133	104	34,66	29	26	49
5. Emploi	16	14	40,16	1	1	0,33	7	6	90
6. Logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	274	175	235,91	15	8	2,66	6	6	14
8. Accueil, intégration civique, insertion	595	491	679,11	71	65	21,66	14	12	44
9. Accueil demandeurs d'asile	2.721	2.166	3.700,77	2.515	2.309	769,66	28	24	151
10. Secteur juridique	427	303	455,9	117	101	33,66	18	16	33
11. Prévention et sécurité	0	0	0	2	2	0,66	0	0	0
12. Secteur socioculturel	0	0	0	0	0	0	8	8	32
13. Autres	219	183	232,09	28	23	7,66	12	12	53
Total	10.486	8.117	11.429,20	3.811	3.461	1.154	184	169	615

ID : interprétariat par déplacement – IT: interprétariat par téléphone – TE: traduction écrite

Interprétariat par déplacement:

10.486 demandes et 8.117 prestations (77%), soit 11.429,20 heures d'interprétariat.

Les demandes provenaient surtout des secteurs de la santé, la santé mentale et l'accueil des demandeurs d'asile.

Interprétariat par téléphone:

3.811 demandes et 3.461 prestations (91%), soit 1.154 heures d'interprétariat.

Les demandes provenaient surtout des secteurs de l'accueil des demandeurs d'asile et des services publiques (OCMW).

Traduction écrite:

184 demandes et 169 prestations (92%), soit 615 pages traduites.

La traduction écrite est répartie sur tous les secteurs.

3/ BRUXELLES ACCUEIL asbl 2016 (BA)

En 2016, Bruxelles Accueil a reçu 6.682 demandes d'interprétariat et de traduction en milieu social, dont 5.810, soit 87%, pouvaient être effectuées. L'annexe n° 5 contient l'offre linguistique BA en 2016.

Interprétariat par déplacement:

2.144 demandes et 1.464 prestations (68%), soit 1.948,52 heures d'interprétariat.

Les demandes provenaient surtout des secteurs de la santé mentale, l'intégration (VIA et BaPa) et l'accueil des demandeurs d'asile.

Interprétariat par téléphone:

4.432 demandes et 4.247 prestations (96%), soit 1.415,63 heures d'interprétariat.

Les demandes provenaient surtout des secteurs de l'accueil des demandeurs d'asile et des services publiques (CPAS).

Traduction écrite:

105 demandes et 98 prestations (93%), soit 285 pages traduites, réparties sur divers secteurs.

Demandes d'interprétariat et de traduction en milieu social par secteur auprès de Bruxelles Accueil 2016

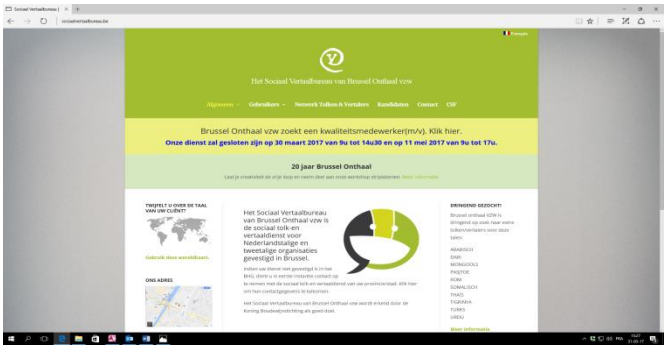
BA 2016	ID	ID	ID	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	demandes	prestations	heures prestées	demandes	prestations	heures prestées	demandes	prestations	pages traduites
1. Services publics	117	90	116,17	398	389	129,66	3	1	1
2. Santé	160	128	135,43	80	74	24,66	0	0	0
3. Santé mentale	352	247	265,19	15	14	4,66	0	0	0
4. Famille et action sociale	291	210	246,65	96	92	30,66	2	2	6
5. Emploi	13	1	2	0	0	0	9	9	86
6. Logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	65	55	114,6	1	1	0,33	0	0	0
8. Accueil, intégration civique, insertion	262	211	345,15	38	31	10,33	11	11	24
9. Accueil demandeurs d'asile	666	380	524,69	3.449	3.306	1102	41	39	78
10. Secteur juridique	151	94	136,47	246	238	79,33	5	5	12
11. Prévention et sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Secteur socioculturel		0	0	0	0	0	11	10	18
13. Autres	67	48	62,17	109	102	34	23	21	60
Total	2.144	1.464	1.948,52	4.432	4.247	1.415,63	105	98	285

ID = interprétariat par déplacement/ IT= interprétariat par téléphone/ TE = traduction écrite

Notoriété et présence à Bruxelles

Un nouveau site internet

En 2016, il fallait pour des raisons techniques que la firme d'hébergement reconstruise le site internet. Il s'agit d'un travail de correction et d'actualisation permanente. Le site internet est bilingue et englobe les deux asbl BA/BO.



Sur le site internet, un 'interprète par déplacement' peut être réservé via la plateforme en ligne.

Voir
www.servicedinterpretariatsocial.be

Le ‘Civil Society Fellowship’.

= la pratique (digitale) de la langue et de la communication dans une société fort diversifiée : the Brussels case study.

Une collaboration entre BRIO, BIAL et Brussel Onthaal vzw

“Dans le contexte d’un ‘Civil Society Fellowship’ pour le ‘Brussels Centre for Urban Studies’, les groupes de recherche de la VUB (BRIO et BIAL) proposent une collaboration avec Marianne Scheppers (Brussel Onthaal vzw) autour du thème central de la ‘culture urbaine et diversité’.

L’objectif du ‘Civil Society Fellowship’ consiste en premier lieu à mieux **comprendre la façon dont des organisations prestataires de services à Bruxelles communiquent de manière orale (et/ou écrite) avec des personnes qui ne maîtrisent les langues administratives bruxelloises (néerlandais et français) qu’en partie (ou même aucunement)**. Les caractéristiques de l’emploi des langues dans le cadre de cette communication spécifique dans des situations plurilingues sont étudiées des points de vue sociolinguistique (BRIO) et linguistique (BIAL). On examine dans quelles situations et de quelle façon les organisations font appel aux dispositifs (digitaux) lorsque la communication avec une personne allophone se

passe péniblement. Vu les objectifs de collaboration poursuivis sur le plan du contenu, le thème central ‘culture urbaine et diversité’ est mis en rapport avec deux des quatre domaines d’attention dans le cadre de cet appel en faveur d’un ‘civil society fellowship’ : c.-à-d. une attention prêtée à Bruxelles en tant que métropole (‘Metropolitan Brussels’) et une attention prêtée à la façon dont des applications innovatrices technologiques en matière de communication plurilingue peuvent cadrer dans le concept ‘Smart Brussels’.

La compréhension améliorée acquise dans le cadre de ce fellowship doit conduire à une proposition de projet plus largement financée avec Bruxelles comme étude de cas (voir plus loin), à laquelle d’autres **partenaires d’études** (au sein du BCUS ou en dehors) sont associés.

On pourrait p. ex. examiner ici les applications pour le secteur des soins de santé fortement globalisé (p. ex. applications pour les soins de santé de première ligne, interprétariat en milieu social et médiation interculturelle). On pense en outre aux contextes pédagogiques dans lesquels les informateurs (dans le secteur des soins de santé ou dans d’autres domaines) peuvent optimaliser leur savoir professionnel en plusieurs langues en vue de meilleures interactions avec des clients allophones au terrain. Cela implique non seulement l’acquisition d’une meilleure connaissance de la langue, mais aussi la connaissance des racines, différences, sensibilités etc. culturelles.

Sous l’impulsion du ‘Civil Society Fellowship’, un groupe de travail sera formé en première phase, composé d’organisations prestataires de services pertinentes à Bruxelles, de délégués des groupes de recherche BIAL et BRIO et de partenaires (de recherche) technologiques (au sein du BCUS ou en dehors). Au sein de ce groupe de travail, des études de cas seront élaborées, correspondant aux besoins des organisations prestataires de services.”

Pour ce projet, Brussel Onthaal vzw a contacté *Pascal Rillof*, conseiller indépendant en communication plurilingue, comme coordinateur de projet CSF.

Laurent-Philippe De Rycke (agent de qualité) et *Gabriel Ramos Fernandez Baca* (stagiaire en traduction/interprétariat à la VUB) ont été mobilisés pour les interviews auprès des utilisateurs et pour le rapportage. Vanessa et Marianne participaient au groupe pilote du projet.

Il s'est avéré des interviews auprès des utilisateurs bilingues que l'interprétariat en milieu social est un instrument fréquemment utilisé pour la communication plurilingue entre l'assistant social et le client allophone à Bruxelles, mais que les conditions pour mobiliser un interprète social pouvaient encore être améliorées.

Le 13 octobre 2016, une journée d'étude *'Communication avec des clients allophones dans les services – l'étude de cas bruxelloise'*, organisée pour les utilisateurs concernés et en collaboration avec les partenaires qui pouvaient présenter de 'bonnes pratiques' dans divers ateliers. En fin de compte, il n'a pas été répondu à la demande des participants de monter une plateforme continue avec beaucoup des conseils pratiques. La question demeure : qui assumera le support en matière de politique linguistique ou de communication plurilingue dans les services sociaux en milieu bruxellois bilingue ?

L'annexe n° 6 contient l'invitation et le programme de la journée d'étude, et l'annexe n° 7 le compte-rendu des interviews faites.

Cette coopération entre BRIO et BIAL était chose nouvelle pour Brussel Onthaal vzw. A l'avenir, nous pouvons nous mettre d'accord sur de nouveaux projets internes, comme des postes de stages auprès de BO pour des étudiants de la VUB, une synergie pour la gestion des listes terminologiques.

Les résultats du 'Civil Society Fellowship' seront groupés sous un onglet séparé sur notre site internet : www.sociaalvertaalbureau.be

Engagement de stagiaires

Grâce au fonctionnement stable de BA/BO en 2016, nous avons pu réactiver la collaboration avec diverses hautes écoles pour une offre de stages d'étudiant. La présence de stagiaires dans le fonctionnement est toujours une expérience enrichissante pour tous les acteurs : les étudiants découvrent l'interprétariat et la traduction en milieu social et son fonctionnement intégral en milieu plurilingue bruxellois, et BA/BO relativisent le caractère évident de la réalité en recevant de nombreuses questions de la part des étudiants. Cependant, l'accompagnement des stagiaires exige des efforts supplémentaires de la part de l'équipe entière.

- **1/2/2016 – 25/3/2016 – AURELIA GONZALES MOHINO Y RUIZ (UCL – Marie Haps)**

Traduction + interprétariat : turque, anglais, français, espagnol

- **29/2/2016 – 27/5/2016 : MOUNA JELIZI (UC Leuven-Limburg)**

Traduction + interprétariat: néerlandais, français, anglais, arabe (tunisien)

- **25/4/2016 – 20/5/2016 – GABRIEL RAMOS FERNANDEZ BACA (VUB)**

Traduction + interprétariat: néerlandais, français, anglais, espagnol

- **18/7/2016 tot en met 10/8/2016 - ANDREA LAMUSTA (Universiteit Trieste-Italië)**

Traduction + interprétariat + support match: néerlandais, français, anglais, italien

- **15/09/2016 tot en met 09/11/2016 – DIVINE UMUTONI (Job-Link Lovenjoel)**

Stage spécial d'orientation dans le cadre de sa formation (support administratif)

- **03/11/2016 – 31/03/2017 – ROHAN RAES (VUB)**

Stage d'interprétariat de 40 heures d'interprétariat, espagnol-néerlandais

- **15/11/2/016 tot en met 14/01/2017 – DORINE MAHORO (EPHEC – Bruxelles)**

Stage/formation introductive à la vie professionnelle (comptabilité).

Objectif stratégique n° 2:

Les utilisateurs reçoivent une offre adaptée à leur demande. L'offre de BA/BO est flexible, (financièrement) accessible, personnalisée, couvrant la demande et qualitative.

Un système d'enregistrement accessible

Le système actuel d'enregistrement a été conçu fin 2010 par DUSC (Koen Desmet) pour tous les services néerlandophones d'interprétariat et de traduction en milieu social. Chaque service d'interprétariat a transformé ce système d'enregistrement en fonction de ses propres besoins. C'était aussi le cas pour BA/BO : le résultat était un système d'enregistrement bilingue avec un fichier partagé entre, d'une part, les utilisateurs et les interprètes/traducteurs, et de l'autre, les demandes et prestations de l'interprétariat (par téléphone) /traduction avec option de facturation et statistiques. C'est un instrument indispensable dans le processus global de l'interprétariat et la traduction en milieu social.

Evaluation systématique de la prestation d'interprétariat par l'utilisateur

Chaque demande de prestation d'interprétariat est confirmée par e-mail avec le nom de l'interprète présent. En même temps, un formulaire d'évaluation pour la prestation d'interprétariat est envoyé, pour que l'utilisateur puisse donner un feed-back sur la prestation d'interprétariat entière. Après l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs à la mi 2016, nous envoyons maintenant systématiquement le formulaire d'évaluation. Le feed-back est ajouté au dossier de l'interprète, ce qui permet un 'coaching' plus ciblé. Annexe n° 8 contient le formulaire d'évaluation pour l'utilisateur.

Recrutement ciblé en fonction des besoins des utilisateurs

En 2016, nous avons constaté que les demandes d'interprétariat se concentraient sur des langues bien particulières comme le pachtou, le dari, l'arabe moderne standard, le somalien et le Tigrinya. Pour cette raison, un recrutement ciblé de langues s'imposait. Nous avons eu recours aux canaux déjà connus, tels le bouche-à-oreille, le site internet et les newsletters. En plus, nous avons pu lancer un appel d'interprètes/traducteurs sur le site internet d'Actiris (3x) et du VDAB, ce qui a donné énormément de réactions. Cependant, il a fallu des efforts supplémentaires de la part

de l'équipe pour prévoir les informations et l'accompagnement nécessaires pour ces nouveaux candidats.

Mobilisation d'interprètes certifiés, complétés d'interprètes ayant bénéficié d'une formation

Seulement BO est à même de mobiliser des interprètes en milieu social certifiés du registre flamand. BA essaie de mobiliser autant que possible des interprètes possédant une attestation de l'UMons. Dans le réseau d'interprètes/traducteurs de BA/BO, nous disposons de 154 interprètes en milieu social certifiés néerlandophones et 9 interprètes en milieu social possédant l'attestation Umons, par rapport à 1075 interprètes non-certifiés (néerlandophones, francophones, anglophones). Il a été déjà question de la mobilisation d'interprètes certifiés ci-dessus dans ce rapport.

Interprétariat par webcam

Nous constatons que de nombreux interprètes parcourent de longues distances pour effectuer des prestations d'interprétariat partout au pays. Les frais de déplacement s'élèvent donc considérablement, et la question se pose qui doit payer ces frais de déplacement. BA/BO aimerait bien examiner en 2017 en quelle mesure l'interprétariat par webcam peut offrir une solution et dans quelles circonstances l'interprétariat par webcam est recommandé.

Ebauche d'une politique de qualité

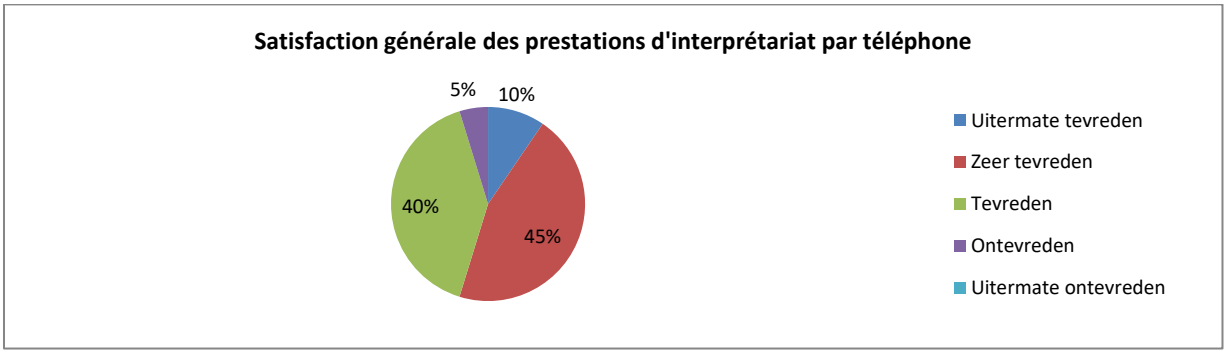
En 2016, l'accent chez BA/BO résidait, avec le support de 'Hefboom vzw', sur la rédaction d'une politique de bénévolat cohérente. Une fois de plus, la question a été posée concernant la qualité de ces interprètes bénévoles. A cet effet, *une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs a été organisée*. Deux questionnaires ont été rédigés, un pour les utilisateurs de l'interprétariat par téléphone, et un autre pour les utilisateurs de l'interprétariat par déplacement. 85 utilisateurs ont répondu à l'enquête de l'interprétariat par téléphone et 194 à celle de l'interprétariat par déplacement.
L'annexe n° 9 contient les résultats intégraux de l'enquête de satisfaction BA/BO.

Nombre de réactions	Brussel Onthaal	Bruxelles Accueil
Utilisateurs interprétariat par téléphone	51	34
Utilisateurs interprétariat par déplacement	139	55

- **<u>Interprétariat par téléphone</u>**

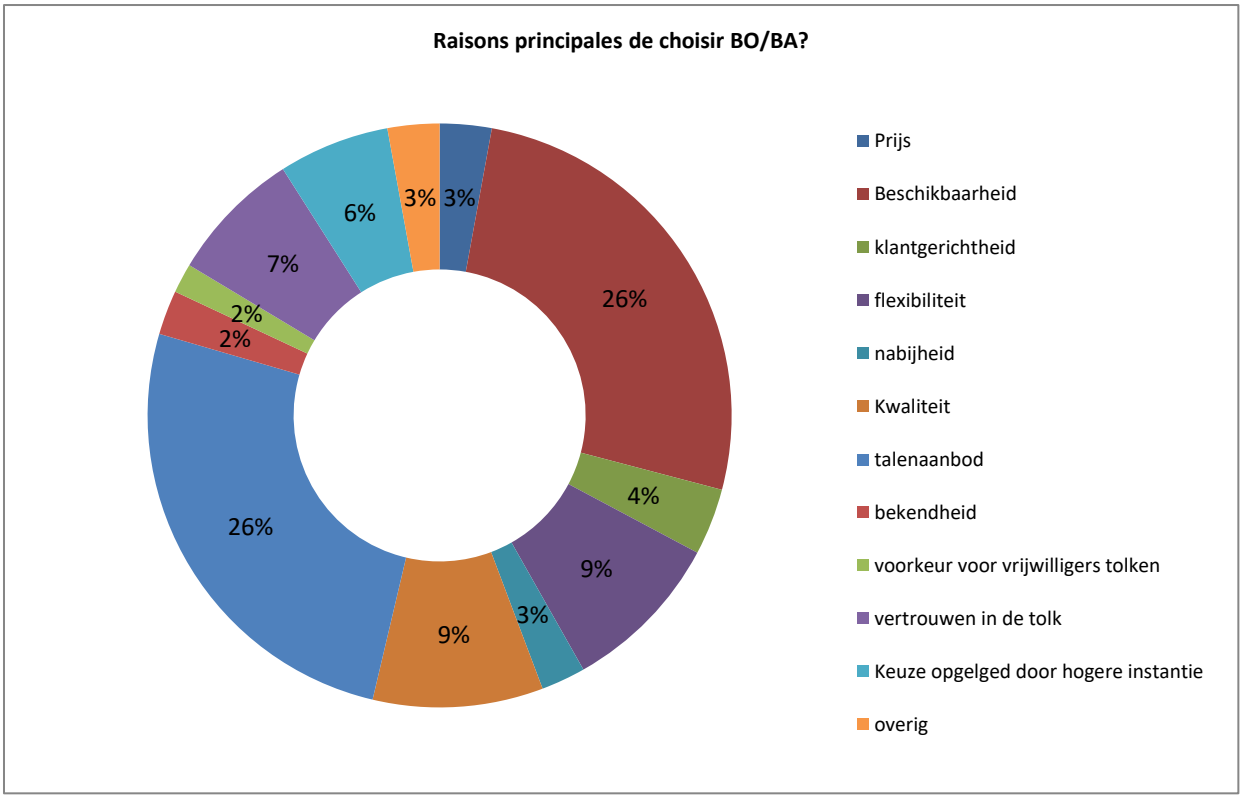
95 % des utilisateurs sont satisfaits, très satisfaits jusqu'à extrêmement satisfaits des prestations d'interprétariat par téléphone, et 96 % recommanderaient BA/BO probablement jusqu'à sûrement à d'autres organisations.

Satisfaction de l'interprétariat par téléphone



Le taux de *satisfaction* le plus élevé concerne le système de demandes de l'interprétariat par téléphone (système d'appel ad hoc), l'orientation vers le client et la fiabilité, tandis que la disponibilité, la compétence et la fiabilité sont considérées comme les points *les plus importants*.

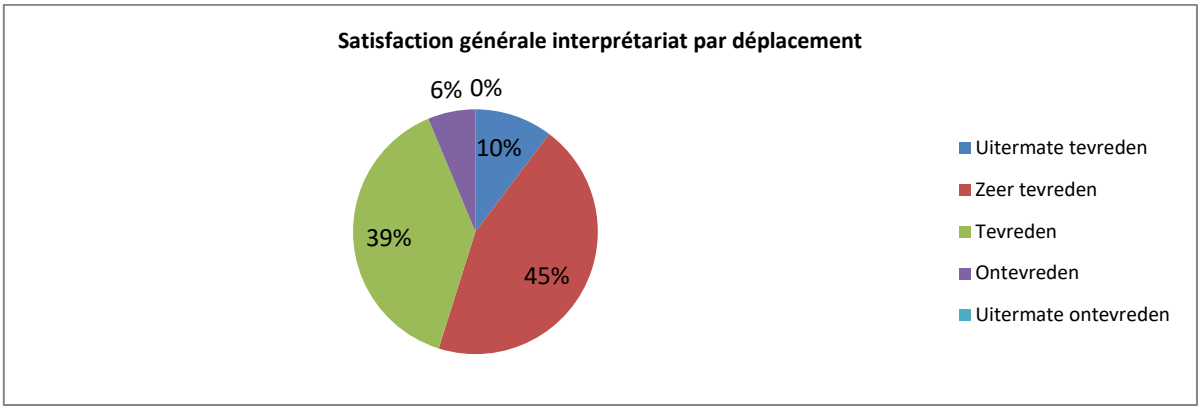
Les raisons principales pour lesquelles les utilisateurs optent pour BA/BO sont d'abord la disponibilité des interprètes, l'offre linguistique, la qualité et la flexibilité.



Les utilisateurs néerlandophones attachent plus d'importance à la disponibilité et à la qualité, tandis que les utilisateurs francophones trouvent l'offre linguistique plus importante.

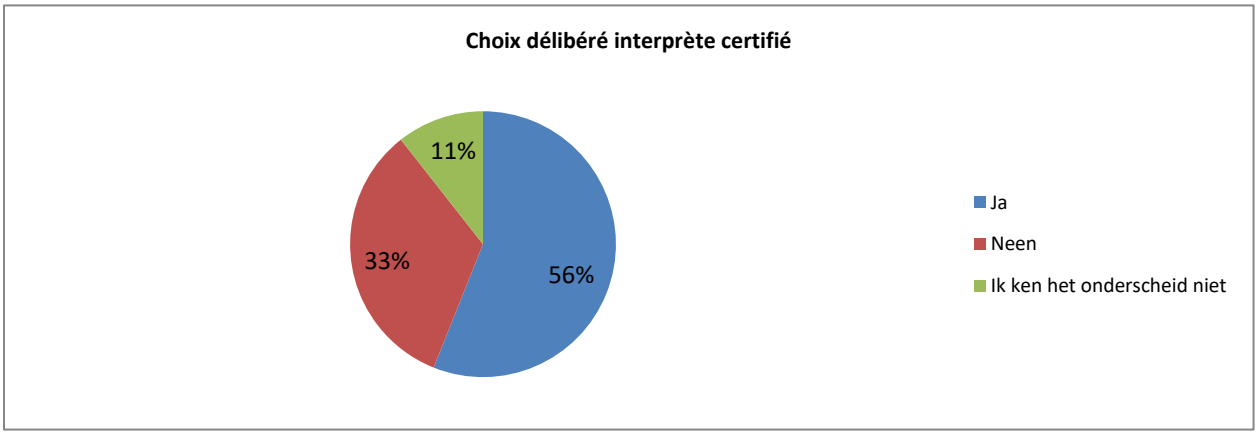
Interprétariat par déplacement

Quant à l'interprétariat par déplacement, 94% des utilisateurs sont satisfaits, très satisfaits jusqu'à extrêmement satisfaits. Chez les utilisateurs néerlandophones, la satisfaction est plus grande que chez les utilisateurs francophones. 94% recommanderaient probablement jusqu'à sûrement BA/BO auprès d'autres organisations.

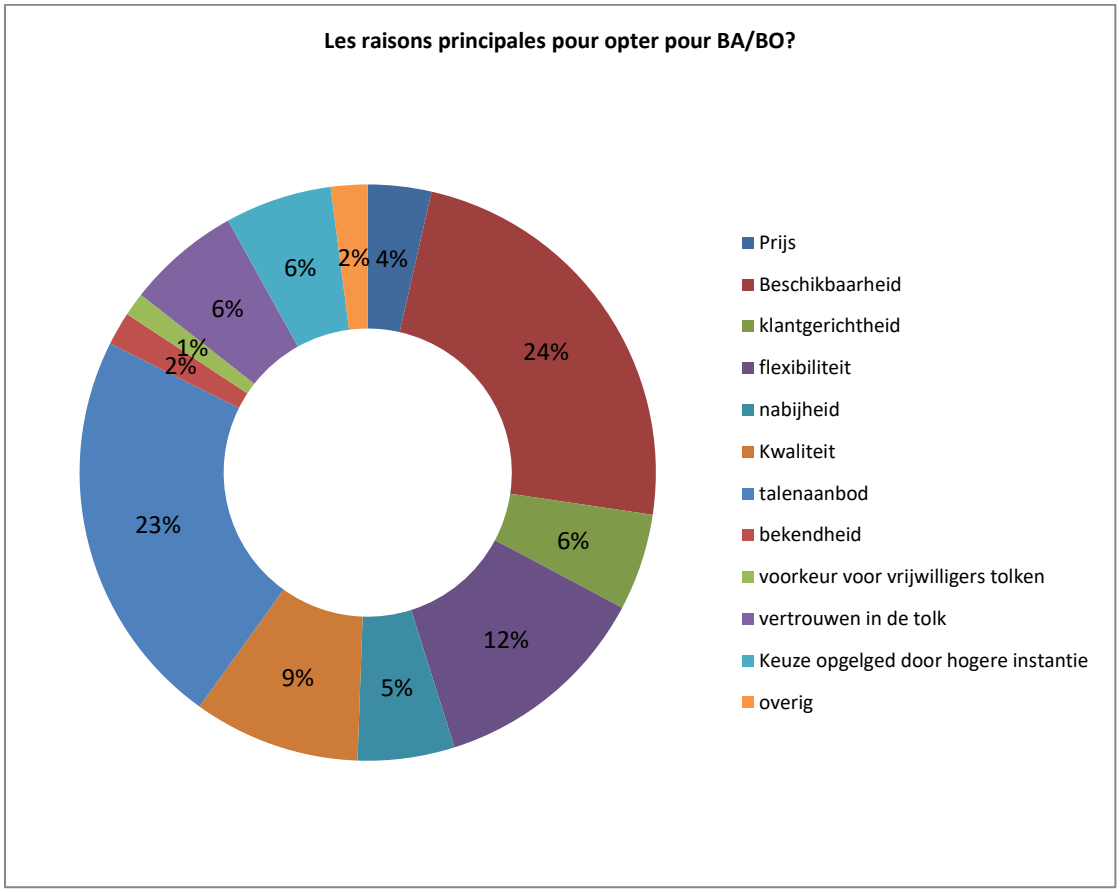


Les utilisateurs néerlandophones sont plus satisfaits du système de demandes en ligne que les utilisateurs francophones.

Auprès des utilisateurs néerlandophones, nous avons examiné en quelle mesure ils optent *délibérément pour un interprète certifié*. 56% répondent de faire ce choix délibérément, par rapport à 33 % non-délibérément, et 11 % qui ne connaissent pas la différence. L'affirmation qu'un utilisateur opte toujours pour la solution la moins coûteuse s'avère donc incorrecte.



A la question pourquoi ils optent pour BA/BO quant aux interprètes par déplacement, les réponses sont plus variées. La disponibilité et l'offre linguistique, suivies de la flexibilité et la qualité, sont les causes les plus importantes. Ici également, nous trouvons de petites différences entre les utilisateurs néerlandophones et francophones.



Constatations dans l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de BO/BA :

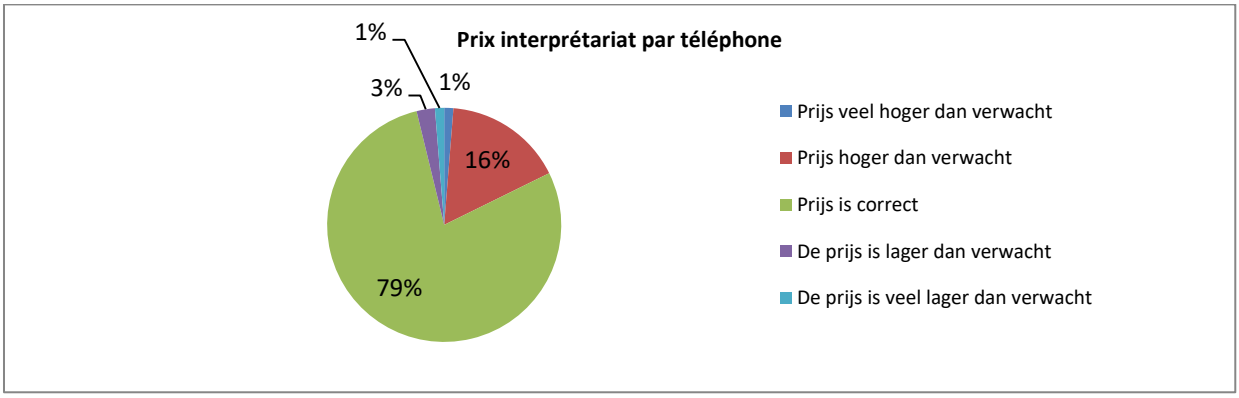
Sachant que notre réseau d'interprètes en milieu social est composé majoritairement d'interprètes non-certifiés bénévoles, nous constatons un taux de satisfaction élevé du fonctionnement actuel de BA/BO. Il y a de légères différences entre les utilisateurs néerlandophones et francophones, mais la disponibilité, l'offre linguistique, la flexibilité et la qualité sont les principaux atouts de BO/BA. Cette observation est un encouragement pour continuer le fonctionnement actuel de BO/BA.

Politique d'une tarification différenciée

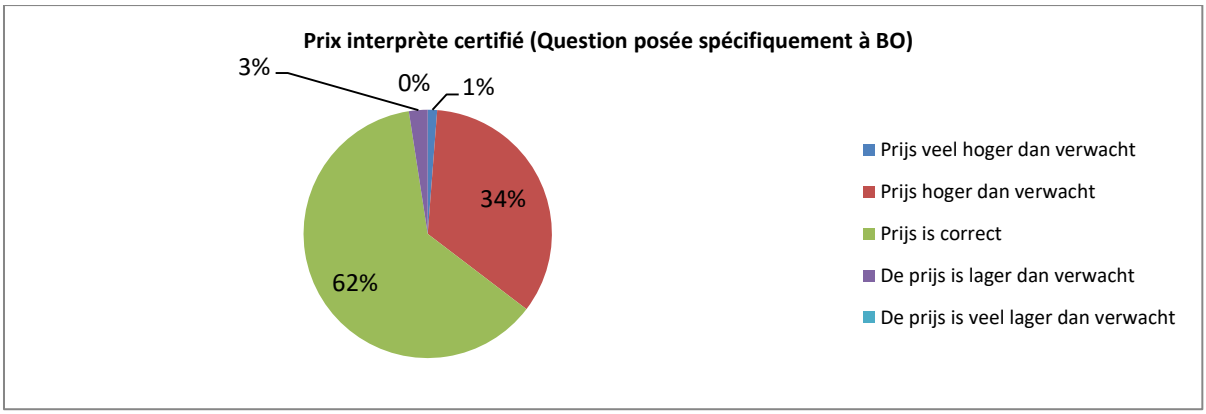
Tant que l'offre des interprètes certifiés suit la demande de manière insuffisante, et que la possibilité / volonté de rémunérer les interprètes en milieu social possédant une attestation U-Mons demeure inexistante, BA/BO se sert d'une politique différenciée de tarification.

Les utilisateurs de BO peuvent pour l'interprétariat par déplacement faire le choix, en fonction de leur budget et leurs besoins, entre un interprète en milieu social certifié et non-certifié, et un interprète en milieu social uniquement de la région bruxelloise ou aussi d'en dehors de Bruxelles. BA/BO essaie le plus possible de fournir du 'travail sur mesure' aux utilisateurs, qui font eux-mêmes leur choix selon leurs propres besoins, nécessités et possibilités.

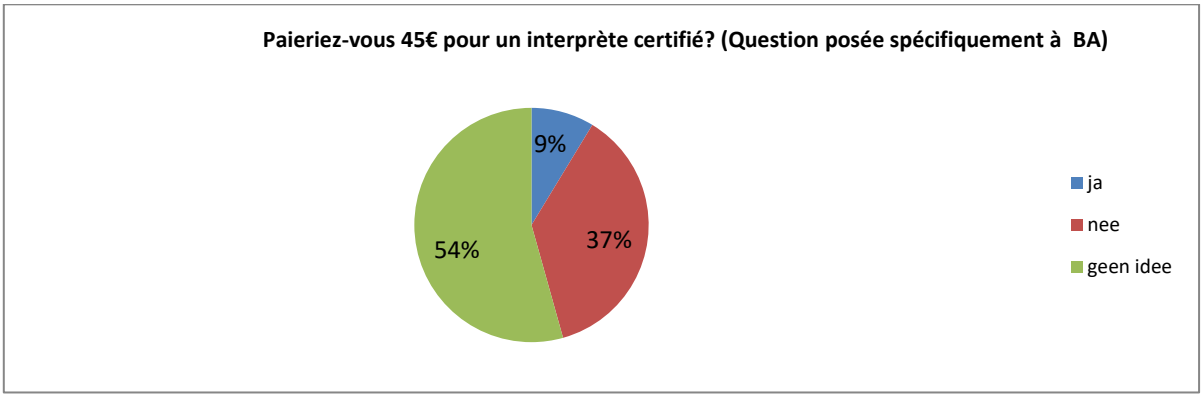
La plupart des utilisateurs (79%) trouvent le prix demandé (15€/20 min) *pour un interprète par téléphone* correct, tandis que pas moins de 16% (surtout les utilisateurs néerlandophones) trouvent que le prix est plus élevé qu'attendu.



62 % des utilisateurs néerlandophones trouvent que 45€/h est un prix correct pour *les interprètes certifiés*, tandis que 34% trouvent le prix plus élevé qu'attendu.



Seulement 9 % des utilisateurs francophones sont prêts à payer le prix d'une heure d'interprétariat (45€/h) pour un interprète en milieu social possédant l'attestation de l'Umons; 37% dit non. La majorité (54%) ne sait pas.



Objectif stratégique n° 3:

BA/BO construit un réseau large et divers de traducteurs et interprètes bénévoles afin de répondre de manière souple et maximale aux besoins divers et variables des utilisateurs.

Une offre variée d'interprètes certifiés et non-certifiés sous les différents statuts.

Par son réseau très divers (statuts, formation, langues) d'interprètes et traducteurs en milieu social, BA/BO ambitionne une offre d'interprétariat et de traduction en milieu social qualitative et couvrant les besoins. Dans cette ambition, les besoins des utilisateurs occupent une place centrale. Comme il s'avère de l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs, l'évaluation est positive.

L'offre non-certifiée est maximalement complémentaire à l'offre certifiée et le tout offre une plus-value à l'utilisateur.

Une politique de bénévolat soutenue par 'Hefboom'

A travers les années, BA/BO a acquis une grande expérience dans le travail avec des interprètes/traducteurs bénévoles. Pour rassembler toute l'expertise, un groupe de travail, un atelier avec l'équipe, une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs et un questionnement écrit auprès des bénévoles ont été créés. Ce processus a été soutenu par 'Hefboom'.

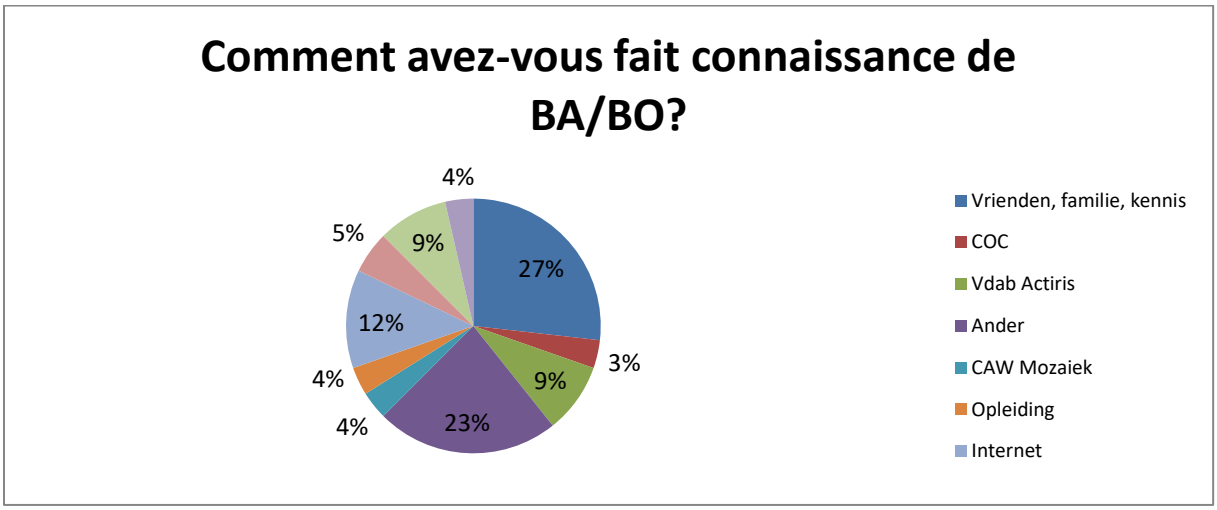
L'annexe n° 10 contient le texte intégral de la politique de bénévolat.

Pour BA/BO, l'insertion de bénévoles demeure une tâche clé, comme il a été inscrit dans la mission et la vision de BA/BO.

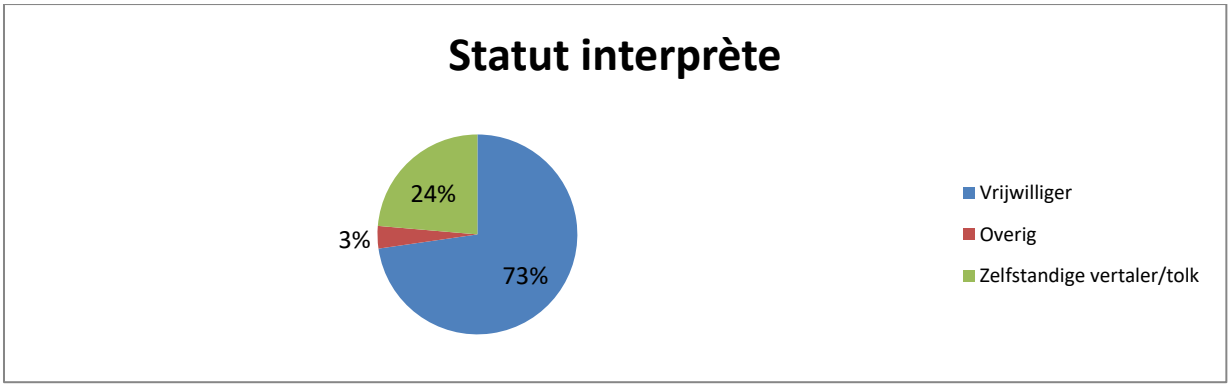
Enquête auprès des interprètes/traducteurs

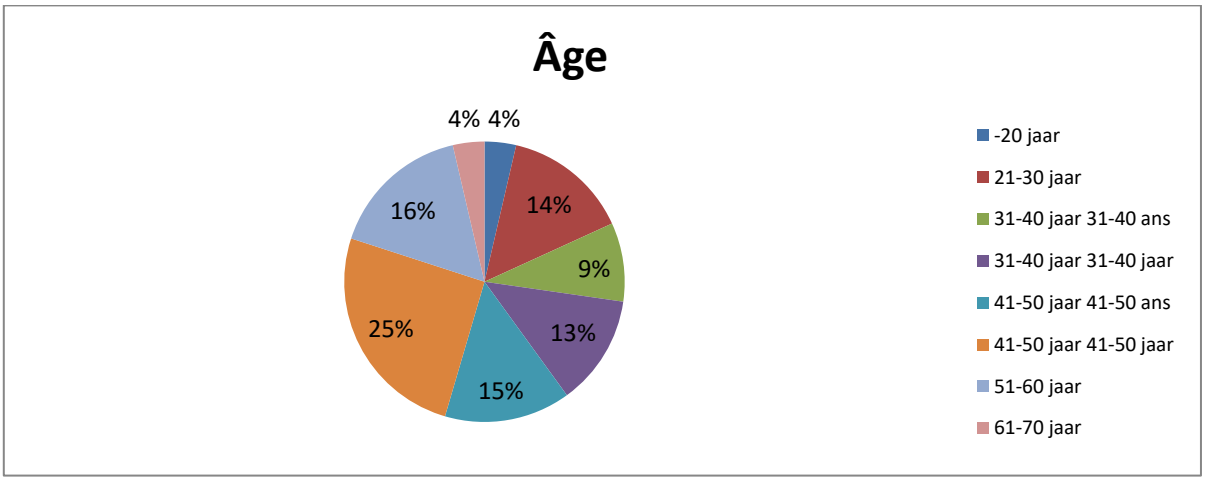
Une *enquête* a été faite auprès du réseau entier d'interprètes/traducteurs afin de savoir qui sont nos bénévoles et quels sont les besoins de soutien. Nous avons obtenu 61 réponses au questionnaire, ce qui a permis de dresser un profil significatif de notre réseau.

Nous avons sondé *la manière dont ils ont fait connaissance de BO/BA*. 27 % a fait connaissance de BA/BO par l'intermédiaire d'amis, des membres de famille, connaissances, et 23% par d'autres canaux. Le bouche-à-oreille semble fonctionner le mieux. Un instrument non-négligeable de communication est aussi internet.



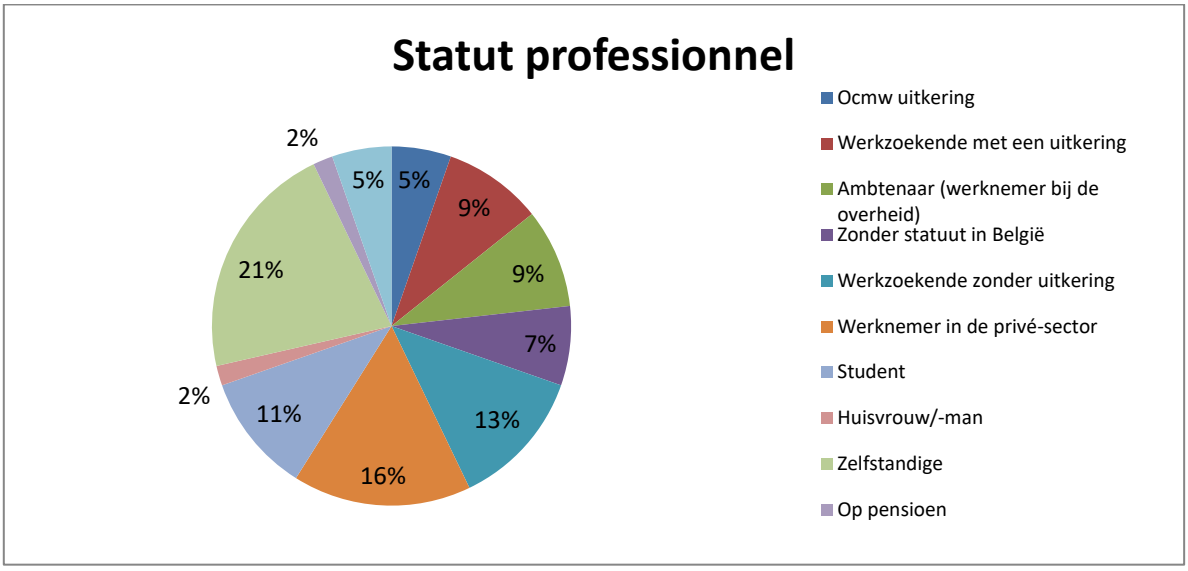
A la question quel est leur statut, 73 % indiquent être bénévole, 24 % indépendant et 3% a un autre statut.



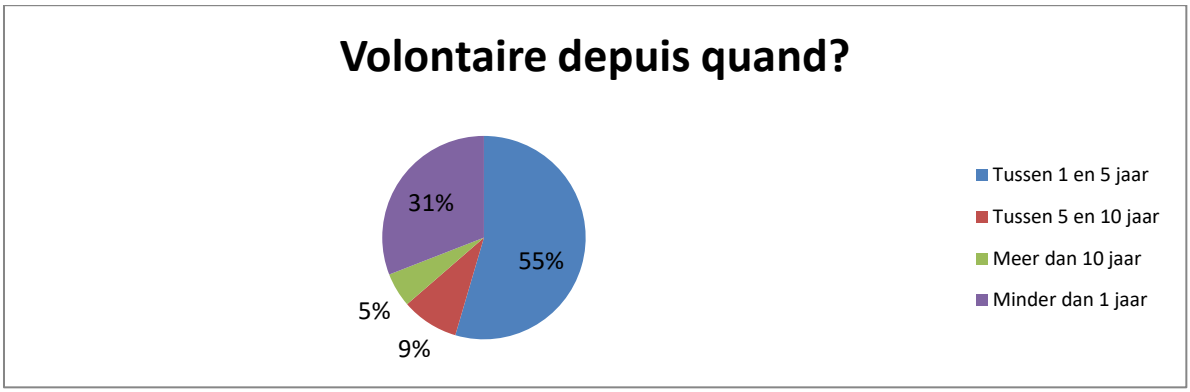


Le réseau contient 52% de femmes et 48% d'hommes. L'âge varie très fort entre 20 et 70 ans.

Quant au *statut social des interprètes/traducteurs*, il s'avère que 21% sont indépendants, 16% employés dans le secteur privé, 13% demandeurs d'emploi sans allocation et 11% étudiants. Le reste est complété par différents autres statuts.



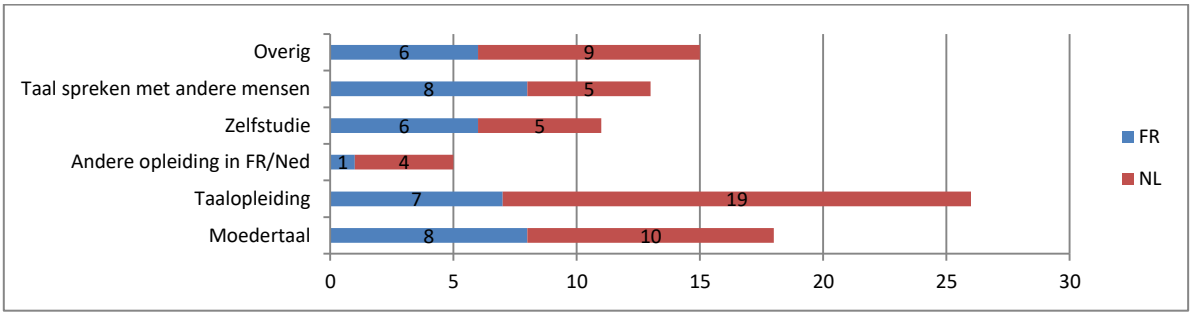
L'enquête demandait également *depuis quand* ils étaient bénévoles chez BA/BO. 31% est bénévole depuis moins d'une année; 55% est actif comme bénévole entre 1 et 5 années et 14% est bénévole chez BA/BO depuis plus de 5 ans.



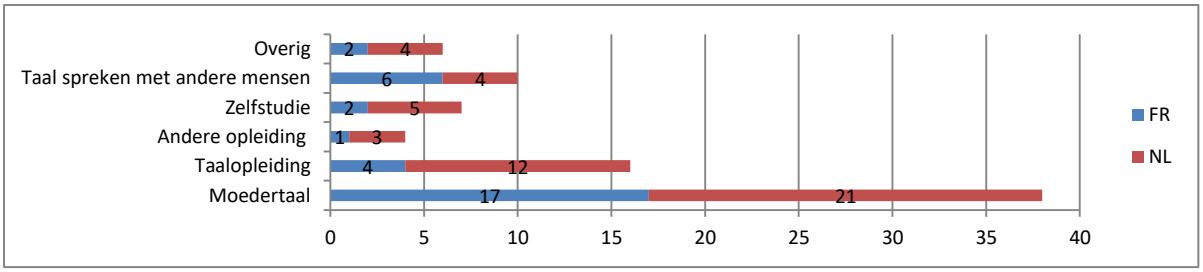
BA/BO a donc l'ambition d'enregistrer les départs ainsi que leur cause. Ainsi, BA/BO espère démontrer que son bénévolat offre un tremplin vers une plus grande participation professionnelle à la société.

Constatation : BA/BO a un réseau assez stable qui connaît quand même un nouvel afflux suffisant. BA/BO connaît une croissance constante et le bénévolat continue à occuper ici une place importante.

A la question comment ils avaient appris *le français ou le néerlandais*, ils donnaient la réponse suivante: le français a été appris, dans la plupart des cas, en parlant avec d'autres personnes. Le néerlandais a été appris par une formation en langue.



Et comment ont-ils appris la *langue étrangère* ? La langue étrangère est souvent la langue maternelle du bénévole. Les Néerlandophones ont appris la langue surtout par des formations, et les Francophones l'ont apprise surtout par le contact social.



Les données ci-dessus démontrent une fois de plus que le réseau d'interprètes/traducteurs de BA/BO est ***un réseau très divers*** qui nécessite une ***approche spécifique***. Avoir suffisamment de personnel et de moyens de fonctionnement est indispensable.

En plus, nous avons demandé aux interprètes/traducteurs:

- *Pourquoi ils s'engagent chez BA/BO*

  je veux aider, j'aime bien faire de l'interprétariat, je veux être socialement actif, par conviction personnelle, le service d'interprétariat le plus connu en Belgique, comme salaire d'appoint/argent de poche, aucun droit à l'emploi et faire ainsi quand même quelque chose d'utile, pour la bonne cause du service, collaboration agréable avec le service, activité unique qu'on ne peut exercer nulle part ailleurs, acquérir de l'expérience (pour CV), parce que c'est une asbl et non pas une entreprise, pour faire connaissance de divers services, j'aime bien les langues, ...

- *Quelle valeur ils attribuent personnellement à l'interprétariat et à la traduction en milieu social:* aider, me sentir utile, en tirer satisfaction, je suis fière de moi-même, acquérir de l'expérience, métier dans lequel on reçoit de la reconnaissance, ça me rend heureux, social, soulever une barrière linguistique, continuation d'une activité que j'exerçais déjà dans mon pays d'origine, pour mieux connaître la société dans laquelle je vis actuellement, avoir respect pour tous et être une personne pleine de confiance...

- *A quel moment ils étaient satisfaits de leur prestation d'interprétariat:* lorsque le message avait été compris et que j'ai pu aider, lorsque tous étaient présents, en cas de feed-back positif, à la fin de la prestation d'interprétariat, lorsque la déontologie est respectée, il est important de continuer à se remettre en question, lorsque je sais que j'ai fait de mon mieux, ...

- *Quel support ils attendent de BA/BO:* échange d'expériences entre interprètes, soutien émotionnel, recyclage, accompagnement pour obtenir le certificat d'interprète en milieu social, remboursement des frais de transport, soutien linguistique (prononciation, grammaire), terminologie médicale, interprétariat en groupe, techniques de notation, informations sur les soins de santé mentale, travailler avec des mémoires de traduction, davantage de formations, davantage de jeux de rôle, rester actif en ne m'oubliant pas, meilleure planification des rendez-vous, donner directement une personne de contact, j'aimerais à terme être employé à temps plein, possibilités de stage, reprise des activités de formation, formation psychologique, terminologie juridique, formation sur la procédure d'asile, régularisation, droit des étrangers, trafic de personnes, etc. mieux adapter les horaires à la disponibilité des interprètes, p. ex. en soirée ou en weekend, aider en cas de questions individuelles et personnelles...

- *Quels sont les points forts et les points faibles de BA/OA:*

  Points forts: équipe gentille, professionnelle, efficace et compréhensive, respect envers tous, solidarité, réponse rapide, grand nombre de langues et un grand réseau, on écoute les

interprètes, l'offre pédagogique, travaille dans toute la Belgique, BO reflète le caractère bruxellois et reste ouvert à tous, flexibilité

Points faibles: pourquoi n'y a-t-il pas de formations pour traducteurs? Les fiches d'interprète sont parfois incomplètes, parfois peu de prestations, souvent de longues distances, absence de préfacture, rémunérations trop basses, planification préalable n'est souvent pas possible, communication interne parfois mauvaise, accessibilité téléphonique, n'offrent pas de contrat, pas de carte de membre pour les interprètes, je veux être mobilisé plus souvent, élargir encore plus le réseau en Belgique avec des langues encore plus rares, payer plus vite, trop de temps entre les formations, meilleur transfert d'information entre les collègues,...

- *D'autres remarques à ajouter:* j'aimerais recevoir un petit cadeau personnel à l'occasion de nouvel an, anniversaire, excursions culturelles, possibilités de stage, faire plus de publicité...

Renforcer le réseau d'interprètes et traducteurs

Les interprètes/traducteurs entament la collaboration avec BA/BO en concluant une *convention de collaboration* (en qualité de bénévole, indépendant) avec le *code déontologique*. BA/BO offre une *'formation sur mesure'* (le premier module 'déontologie' est obligatoire avant de pouvoir démarrer) et la considère comme un *processus de croissance* vers la professionnalisation de l'interprétariat/traduction. Les candidats néerlandophones sont orientés vers le 'Huis van het Nederlands' pour le 'test linguistique de néerlandais' destiné aux candidats-interprètes et obtiennent des infos sur le trajet qualité. Ils peuvent également se raccorder à leur propre programme de formation, comme l'Intervision, les jeux de rôle, premier contact avec le terrain de travail. Les candidats francophones/anglophones passent un test linguistique en interne et suivent 'l'offre pédagogique sur mesure'. La formation sur mesure renforce les aptitudes sociales des interprètes et ils améliorent leur connaissance du tissu social bruxellois et belge.

BA/BO prévoit également des *moments de rencontre* entre interprètes/traducteurs, comme le barbecue annuel en été et la réception de nouvel an.

BA/BO gère un registre des *indemnités de volontariat* et veille au plafond maximum. Toutefois, il reste de la responsabilité du bénévole d'en faire lui-même le suivi.

La newsletter bimensuelle pour les interprètes et traducteurs est envoyée par e-mail à tous les interprètes/traducteurs. La newsletter contient des informations et des conseils utiles pour les soutenir dans leur travail d'interprétariat ou de traduction en milieu social.

Comme mentionné ci-dessus dans ce rapport, nous demandons à l'utilisateur d'évaluer les prestations d'interprétariat. Nous réunissons ces évaluations dans le système d'enregistrement au niveau de la demande et l'interprète concernés, ce qui permet un *coaching* sur mesure.

Objectif stratégique n° 4:

Par de nouveaux canaux de communication BA/BO promouvra la notoriété de l'offre et élargira l'étendue. BA/BO rendra le seuil pour faire usage de l'offre aussi bas que possible.

Elaborer une politique de communication

En 2016, nous avons focalisé sur l'opérationnalisation du nouveau site internet, qui constitue également un instrument important pour les utilisateurs qui veulent demander un interprète par déplacement par le biais de la plateforme en ligne. La notoriété de l'offre a déjà fait augmenter remarquablement la demande chez BA/BO (voir les chiffres 2016). Une notoriété encore plus grande implique le risque que l'équipe actuelle ne sera plus capable de venir à bout du travail avec les moyens existants. En 2018, nous voulons nous concentrer spécifiquement sur notre politique de communication.

Soutenir les utilisateurs dans leurs besoins

- BA/BO a évalué régulièrement avec l'utilisateur (de préférence 1 x par mois) et de manière informelle la collaboration avec BA/BO (apprendre à mieux se connaître, harmonisation des besoins et des attentes, meilleur encadrement).

16/01/2016	Solentra
16/02/2016	Fedasil NOH
22/03/2016	Fedasil Klein Kasteeltje
12/04/2016	Pag-Asa
10/05/2016	Bon Molenbeek
17/06/2016	CHU Brugmann
13/09/2016	Kind en Gezin Brussel
08/11/2016	SOS-Enfants ULB

  En 2017, BA/BO veut poursuivre cette évaluation avec les utilisateurs. Car eux-mêmes l'ont évalué de manière très positive.

- Par le biais des *formulaires d'évaluation* des assistants sociaux, nous essayons de nous faire une meilleure idée des besoins des utilisateurs et de la qualité de l'interprète.
- Deux fois par an, les utilisateurs reçoivent une *newsletter* des utilisateurs, expédiée par mail. Ces newsletters contiennent des informations utiles sur la prestation des services, p. ex. les nouveaux tarifs, des conseils pratiques

facilitant le travail avec l'interprète, confirmation d'une prestation d'interprétariat, règles d'annulation, etc.

- Les utilisateurs ont été informés de la possibilité de demander une formation sur les lieux de travail 'comment travailler avec un interprète en milieu social'.

Objectif stratégique n° 5:

BA/OA développe une activité professionnelle et durable sur une base financière saine.

Différentiation des revenus.

En 2016, BA/BO a continué à différencier les revenus.

D'une part, BO pouvait compter sur des *subventions* de l' 'Agentschap Integratie en Inburgering' pour 3 fonctions de base et pour l'appui du réseau des bénévoles ; des subventions de la Commission Communautaire Flamande (VGC) pour les frais de fonctionnement et la mobilisation d'un plus grand nombre d'interprètes certifiés à Bruxelles, subventions d'Actiris pour 1 ETP ACS, subventions des VSPF 2/5 ETP Maribel social, subventions de la Commission Communautaire Commune (à partager avec BA) pour les frais de fonctionnement, subvention de 'Welzijnszorg' pour la formation supplémentaire d'interprètes dans le cadre de l'accueil des demandeurs d'asile, subventions de la VUB pour le projet 'Civil Society Fellowship' et subventions de la Fondation Roi Baudouin (à partager avec BA) pour un match supplémentaire 'interprétariat par téléphone'.

D'autre part, BA pouvait compter sur des subventions de la COCOF (Cohésion Sociale) pour un match 'interprétariat par déplacement' à mi-temps, des subventions partagées avec BO de la Commission Communautaire Commune et de la Fondation du Roi Baudoin.

BO/BA obtient également des revenus propres de l'exploitation de l'interprétariat/traduction, qui, d'une part, sont utilisés pour la majeure partie pour rémunérer les interprètes/traducteurs, et qui, d'autre part, permettent de mettre ses propres accents dans le fonctionnement, p. ex. système d'enregistrement, révision,

personnel supplémentaire, etc. BO obtient aussi par le biais de ‘Music for life’ un petit don pour le fonctionnement.

Tarification transparente

Les tarifs sont affichés chaque année sur le site à titre d’information.

Annexe n° 11 contient les tarifs pour 2016.

Professionnalisation de l’équipe.

Pour soutenir les membres de l’équipe dans leurs tâches quotidiennes, nous avons entamé la réalisation d’un manuel de qualité : la procédure de l’interprétariat par déplacement a été expliquée et décrite jusque dans les détails. L’année prochaine, nous voulons aussi décrire la procédure de l’interprétariat par téléphone et de la traduction écrite. La procédure de la comptabilité sera réexaminée et décrite.

La formation continue des membres de l’équipe est également importante. Une formation d’équipe avec Kwadraet sur le thème ‘donner du feed-back positif’ avait un goût de revenez-y. Les membres d’équipe ont également suivi une formation sur le travail de bénévole, la législation sociale etc.

En collaboration avec ‘joblink’, une analyse détaillée des tâches de chaque membre de l’équipe a été faite. La liste des tâches principales et supplémentaires a été dressée, permettant d’aller à la recherche d’emploi alternatif (‘first stage’ par le biais d’Actiris) pour effectuer les tâches supplémentaires.

3- EVALUATION ET PERSPECTIVES POUR 2017

3-1. Evaluation 2016 – quelques éléments...

- **Une demande croissante d'interprétariat par déplacement et interprétariat par téléphone**

L'année 2016 a connu indéniablement une forte hausse des demandes d'interprétariat par téléphone et d'interprétariat par déplacement. A cette effet, la Fondation Roi Baudouin a fourni un soutien financier unique sous forme d'un match pour l'interprétariat par téléphone à temps plein. La question demeure comment BA/BO sera à même de continuer à effectuer le travail si le nombre de demandes se stabilisait au niveau actuel ou augmentait même encore.

Dans ce cas, nous serons obligés de rechercher des moyens supplémentaires de fonctionnement et de personnel. La tension entre la croissance continuelle des demandes et la stabilisation des moyens se fait bel et bien sentir.

- **La flexibilité et une offre linguistique bien large sont manifestement appréciées par les utilisateurs**

Les assistants sociaux sont également sous pression et tout doit aller plus vite, ce qui a une influence négative sur la qualité. Comment peuvent-ils faire face à cette pression ? Où fixons-nous nos limites ? Qu'est-ce qui est possible, qu'est-ce qui ne l'est pas? Des questions auxquelles nous sommes constamment confrontés et qui sont continuellement évaluées. Le travail sur mesure est important, mais jusqu'à quel point ?

- **Le 'coaching' des interprètes**

Grâce aux formulaires d'évaluation des utilisateurs nous pouvons nous faire une meilleure idée des prestations de nos interprètes, et nous pouvons les corriger si nécessaire. Voilà un processus bien intensif pour lequel actuellement nous ne disposons pas de la main-d'œuvre nécessaire.

- **Une politique de bénévolat**

La collaboration avec ‘Hefboom’ a été un processus positif et a mené à la rédaction commune de notre politique de bénévolat, basée sur le matériel déjà présent.

Cette politique de bénévolat doit indiquer clairement quel est l’engagement de BA/BO.

3-2. Perspectives 2017

- Harmonisation de l’interprétariat/traduction en milieu social en Flandre et à Bruxelles
- Continuer à développer une politique de qualité
- Tarification en équilibre avec les revenus et les dépenses
- Formation et soutien de l’équipe
- Chercher un juste équilibre entre la croissance et le personnel / subsides, et la recherche proactive d’alternatives
- Elargissement du statut ALE pour les interprètes
- Continuer à développer le site internet
- Célébration de 20 ans d’existence de BA/BO le 05/10/2017

4- ANNEXES

1/ Plan d'action BA/BO 2016

2/ Organigramme BA/BO 2016

3/ Aperçu "formation sur mesure" BA/BO 2016

4/ Offre linguistique BO 2016

5/ Offre linguistique BA 2016

6/ Invitation et programme journée d'étude CSF 13/10/2016

7/ Rapport CSF (concernant les interviews faites avec les utilisateurs)

8/ Formulaire d'évaluation 'interprétariat par déplacement'

9/ Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs

10/ Politique de bénévolat BA/BO

11/ les tarifs 2016 BA/BO

Annexe 1/ Plan d'action BO/BA 2016

Objectif stratégique 1:

BA/BO est prestataire d'interprétariat et de traduction en milieu social vers le français et le néerlandais pour des organisations non marchandes qui en ont besoin, quel que soit leur statut, leur domiciliation ou la langue maternelle de l'utilisateur[1]. BA/BO prête à ce niveau-là une attention particulière aux organisations implantées dans la ville multiculturelle, plurilingue et institutionnellement complexe de Bruxelles.

Objectif opérationnel 1.1:

BA/BO connaît les organisations non marchandes, et celles-ci font appel à l'offre de BA/BO. Nous accordons une attention particulière aux groupes vulnérables.

Objectif opérationnel 1.2:

BA/BO renforce sa bonne réputation et sa présence à Bruxelles.

Objectif opérationnel 1.3:

BA/BO renforce sa coopération et ses partenariats avec les autres services belges d'interprétariat et de traduction en milieu social.

Objectif stratégique 2:

Nos utilisateurs reçoivent une offre personnalisée, flexible, accessible du point de vue financier, conviviale, de qualité et qui couvre les besoins.

Objectif opérationnel 2.1:

BA/BO utilise un système d'enregistrement transparent, soutenu par des technologies performantes.

Objectif opérationnel 2.2

BA/BO s'organise de sorte à ce que nous puissions couvrir les besoins dans la Région de Bruxelles Capitale et accessoirement sur l'ensemble du territoire belge.

Objectif opérationnel 2.3

BA/BO se tient au courant des évolutions sur le plan des technologies nouvelles qui permettent d'optimiser le fonctionnement le service.

Objectif opérationnel 2.4

BA/BO garantit aux utilisateurs l'accessibilité financière de son offre.

[1] Un utilisateur est une organisation non marchande ou une administration publique, qui utilise l'offre d'interprétariat et de traduction en milieu social au service de son public allophone.

Objectif stratégique 3:

Nous construisons un vaste réseau diversifié de traducteurs et d'interprètes volontaires pour répondre de manière flexible et maximale aux divers besoins changeants des utilisateurs.

Objectif opérationnel 3.1

BA/BO offre des services d'un réseau mixte d'interprètes et de traducteurs certifiés et non certifiés.

Objectif opérationnel 3.2

BA/BO poursuit l'extension de sa politique du volontariat pour pouvoir garantir son bon fonctionnement.

Objectif opérationnel 3.3.

BA/BO renforce son réseau d'interprètes et de traducteurs.

Objectif opérationnel 3.4.

BA/BO soutient et renforce la participation professionnelle que les volontaires fournissent à la société.

Objectif stratégique 4:

BA/BO améliorera via de nouveaux canaux de communication la renommée de son offre et la portée de celle-ci. Nous plaçons le seuil d'accès à nos services le plus bas possible.

Objectif opérationnel 4.1.

BA/BO évalue et améliore la politique de communication externe, y compris celle du site sur le web.

Objectif opérationnel 4.2.

BA/BO renforce sa popularité dans la Région de Bruxelles Capitale et soutient les utilisateurs dans leurs besoins.

Objectif opérationnel 4.3.

En complémentarité à son offre à Bruxelles, BA/BO cherche à faire connaître son offre des services d'interprétariat et de la traduction en Flandre et en Wallonie.

Objectif stratégique 5:

BA/BO élabore un fonctionnement professionnel et durable sur une base financièrement solide.

Objectif opérationnel 5.1.

Vu son caractère unique et son offre de qualité, BA/BO vise à diversifier ses revenus et acquiert des revenus supplémentaires via des dons et en participant à des projets.

Objectif opérationnel 5.2.

BA/BO a recours à une tarification transparente.

Objectif opérationnel 5.3.

BA/BO fournit des opportunités permettant de renforcer le professionnalisme l'équipe.

Annexe 2/ Organigramme BA/BO 2016

ORGANIGRAMME 2016 BA/BO		
	Bruxelles Accueil asbl	**Brussel Onthaal vzw**
Coordination L1 et 1/5 VTE TC	Marianne Scheppers 2/5 ETP	Marianne Scheppers 2/5 VTE Vanessa De Tobel 3/5 VTE
Qualité A1 VTE		Sajia Haldjaoui 1,5/5 VTE Laurent Philip De Rycke 1
Match interprétariat	Shpend Ukshinaj 2/5 ETP	Shpend Ukshinaj 2/5 VTE
Par téléphone A2	Ruben Akhayan 2/5 ETP	Ruben Akhayan 1/5 VTE Hassan Wali 2/5 VTE
Match interprétariat **Par déplacement A2**	Sajia Haldjaoui 0,5 ETP Abdellah Fakih 3/5 ETP	Lusya Oganova 3/5 VTE Hassan Wali 3/5 VTE Serge Sinijajaye 3/5 VTE
Match traduction écrite A1	Ruben Akhayan 1/5 ETP	Ruben Akhayan 1/5 ETP
Comptabilité et administration **A1 + A2**		Serge Sinijajaye 2/5 VTE Carmela Lombino 4/5 VTE

Annexe 3/ Aperçu “formation sur mesure” BO/BA 2016

Déonthologie FR – Bruxelles Accueil

Date	Nombre participants	Nationalité
26/01/2016	5	Somalië, Marokko, Belg, Afghaan
25/02/2016	10	Albanië, Marokko, Syrië, Iran, Somalië, Belg
24/03/2016	6	Italië, Algerije, Benin, Somalië
21/04/2016	2	Marokko, België
19/05/2016	2	Afghanistan, Turkije
21/06/2016	6	Marokko, Syrië, Spanje, Syrië, Iran
23/06/2016	8	Somalië, Sri Lanka, Pakistan, kosovo, Congo
28/06/2016	5	Afghanistan, Marokko, Spanje, Congo, Roemenië
14/07/2016	11	Iran, Congo, Spanja, Guinnée, België, Afghanistan, Marokko, Syrië, Italië, Kameroen
23/08/2016	14	Algerije, Marokko, Guinee, Afghanistan, Togo, Syrië, Polen, Bangladesh
15/09/2016	10	Somalië, Albanië, Guinnée, Marokko, afghanistan, Iran, Turkije
19/10/2016	10	Guinnée, Turkije, Algerije, Marokko, Djiboutie,
15/11/2016	5	Afghanistan, Algerije, Syrië, Roemenië, Bangladesh
13/12/2016		

Deontologie Nederlands – Brussel Onthaal

Datum	Aantal deelnemers	Nationaliteit
07/04/2016	7	Irak, Afganistan, Ethiopië, Somalië, Iran
15/04/2016	3	Afghanistan, Iran, Syrië
09/06/2016	11	België, Afghanistan, Egypte, Afghanistan, Marokko, Palestina, Afghanistan
16/08/2016	4	Irak, Rusland, België, Burundi
22/09/2016	10	België, Afghanistan, Iran, Nederland, Eritrea, Soedan,
06/10/2016	4	Turkije, Afghanistan, Marokko

Deontologie Engels – Brussel Onthaal

Datum	Aantal deelnemers	Nationaliteit
07/07/2016	11	Eritrea, Italië, Irak, Syrië, Afghanistan,
06/09/2016	10	Afghanistan, Pakistan, Syrië

Echange des expériences avec Luc Vande walle
FR – Bruxelles Accueil

date	Nombre des participants	Nationalité
17/03/2016 - telefoontolken	16	Armenië, Albanië, Guinée, China, Rusland, Iran, Tuesië, Marokko ; Syrië, Italië, BVelg, Libanon
10/11/2016 – alles tolken	14	Italië, Algerije, Rusland, Burundi, Guinnée, China, Togo, Iran, Syrië, Albanië, Djibouti, Congo

Uitwisselig van ervaringen ism Luc Vande walle
Nederlandstalig – Brussel Onthaal

Datum	Aantal deelnemers	Nationaliteit
17/03/2016 – telefoontolken	8	Palestina, Marokko, Armeniê, Turkije, Algerije,
10/11/2016	7	België, Djibouti, Marokko, Iran, Turkije

Fedasil – accueil en Belgique – Bruxelles Accueil

date	Nombre des participants	nationalité
25/03/2016	11	Tunseië, China, Congo, Algerije, Italië, Guinée, Marokko, Portugal
10/05/2016	17	Rusland, Congo, Albanië, Algerije, Italië, Iran, Guinee, Georgië, Afghanistan, Djibouti, Iran, Syrië
03/06/2016	10	Rusland, Togo, Algerije, Tsjetsjenië, Djibouti, Georgië, Armenië
08/11/2016	14	Spanje, Vientam, Djiboutie, Turkije, België, Polen, Iran, Syrië, Albanië, Algerije,

Solentra Intervisie :Brussel Onthaal

Datum	Aantal deelnemers	Nationaliteit
26/02/2016	6	Somalië, Syrië, Tsjetsjenië, Algerije, Tunesië
18/04/2016	7	Algerije, Marokko, Tsjetsjenië, Guinee, Iran, Rwanda

L'interprétariat en milieu hospitalier – Bruxelles Accueil (octobre 2016 – 8 sessions)

date	Nombre des participants	Nationalité
Oktober 2016	14	Spanje, Congo, Italië, Albanië, Djibouti, Tsjetsjenië, China, Syrië, Algerije, Togo, Afghanistan,

Voorstelling diensten – Brussel Onthaal

Naam dienst	Datum	Aantal deelnemers	Nationaliteit
Klein Kasteeltje	23/05/2016	13	Rusland, Syrië, Tsjetsjenië, Marokko, Iran, Georgische, Guinee, Portugal, Burundi, Servië,
Dokters van de wereld	01/06/2016	8	Rusland, Iran, Algerije, Djibouti, Albanië, Armenië, Italië
Pag-Asa	28/06/2016	10	Spanje, Rusland, Syrië, Algerije, Albanië, belgië, Armenië

ADDE – les satuts de séjour

Bruxelles Accueil

date	Nombre des participants	Nationalité
15/06/2026	12	Djibouti, Congo, Rwanda, Marokko, Rusland, Georgië, Slowakije, Syrië, Italië, Burundi, Armenië

Foyer – uitleg over verblijfstatuten, illegaal verblijf, gezinshereniging, vrijwillige terugkeur,NBMV

Brussel Onthaal

Datum	Aantal deelnemers	Nationaliteit
24/08/2016	12	Djibouti, Armenië, Iran, Syrië, Marokko, Vietnam, Iran, België, Turkije, Bulgarije,

Jeux des rôles – avec Luc Vande Walle

Fr – Bruxelles Accueil

date	Nombres des participapnts	Nationalité
22/06/2016	9	Armenië, Tsjetsjenië, Algerije, Tunesië, Bulgarije, Rwanda, Burundi

Oefensessie rollenspelen – ism Luc Vande Walle

Nederlandstalig – Brussel Onthaal

Datum	Aantal deelnemers	Nationaliteit
22/06/2016	5	Palestina, Marokko, België, Iran, afghanistan

AII – uitleg over verblijfstatuten, illegaal verblijf, gezinshereniging, vrijwillige terugkeur,NBMV , asielprocedure

Brussel Onthaal

Datum	Aantal deelnemers	Nationaliteit
24/08/2016	12	Djibouti, Armenië, Iran, Syrië, Marokko, Vietnam, Irak, België, Turkije, Bulgarije

Notitietechniek – Brussel Onthaal

Datum	Aantal deelnemers	Nationaliteit
08/09/2016	3	Marokko, Turkije, Egypte
14/11/2016	4	Marokko, Djibouti, Turkije

Technique de prise de notes – Bruxelles Accueil

date	Nombre des participants	Nationalité
08/09/2016	12	Djibouti, Armenië, Iran, Syrië, Marokko, Vietnam, Irak, België, Turkije, Bulgarije

Annexe 4/ Offre linguistique BO 2016

	TP			TT				SV		
taal	vraag	prestatie	%	vraag	prestatie	%	taalcombinatie	vraag	prestatie	%
Afar	28	20	71%	4	0	0%				
Albanees	350	288	82%	237	236	99%	Albanees/NL	1	1	100%
Amhaars	18	10	56%	6	5	83%				
Arabisch/Egyptisch	19	14	74%							
Arabisch/Libisch	5	0	0%							
Arabisch/Maghrebijns	383	323	84%	14	12	86%				
Arabisch/Modern Standaard	3241	2721	84%	1319	1288	98%	Arabisch Modern/ NL	13	12	
							Arabisch Modern/FR	2	2	100%
Aramees	1	0	0%							
Armeens	109	96	88%	39	39	100%	Armeens/NL	1	0	0%
Assyrisch	1	1	100%	2	1	50%				
Azeri	3	0	0%	3	1	33%				
Bajuni				1	0	0%				
Bambara	4	1	25%	1	1	100%				
Bengaals	52	21	40%	31	1	3%				
Berbers-Atlas	5	1	20%							
Berbers-Rif	50	28	56%							
Bulgaars	134	109	81%	13	11	85%	Bulgaars/NL	4	4	
							Bulgaars/FR	1	1	100%
Chinees-Cantonees	1	0	0%							
Chinees-Standaard	19	9	47%	16	15	94%				
Dari	1126	840	75%	456	449	98%	Dari/NL	4	3	
							Dari/FR	2	2	
Dioula	2	1	50%							
Duits	11	6	55%				Duits/NL	2	2	
Engels	35	18	51%				Engels/NL	7	7	
							Engels/FR	1	1	
Ewe	3	3	100%							
Farsi	268	207	77%	131	128	98%	Farsi/NL	4	4	100%
							Farsi/FR	2	1	
Frans	99	84	85%	4	4	100%	Frans/NL	12	11	
							Frans/Engels	1	1	100%
Georgisch	65	56	86%	33	33	100%	Georgisch/FR	1	0	0%
Grieks	15	10	67%	3	1	33%	Grieks/FR	1	1	100%
Haoussa	3	3	4%	1	1	100%				
Hassaniya	5	0	0%	2	0	0%				
Hausa	4	3	75%							
Hindi	19	12	63%	2	2	100%				
Hongaars	10	1	10%	2	2	100%				

Italiaans	23	15	65%	5	3	60%	Italiaans/NL	3	3	
Japans	2	2	100%							
Kabyle	7	1	14%							
Khmer	1	0	0%							
Kiganda	1	0	0%							
Kinyarwanda	14	11	79%	3	2	67%				
Kirundi	14	8	71%							
Koerdisch	76	59	78%	40	35	87%				
Koerdisch/Badini	23	16	70%	21	17	81%				
Koerdisch/Centraal Sorani	5	2	40%	3	3	100%				
Koerdisch Zazaki				1	0	0%				
Koerdisch Zuid/Pahlavar				1	0	0%				
Koreaans				2	1	50%				
Kotokoli	1	1	100%							
Laotiaans	2	0	0%							
Lingala	30	24	80%	6	4	67%				
Litouws	5	4	80%							
Macedonisch	7	7	100%	2	1	50%				
Madingo	2	1	50%							
Malinke	38	28	74%	7	3	43%				
Mina				1	0	0%				
Mongools	1	0	0%	41	2	5%				
Nederlands							Nederlands/FR	56	54	
							Nederlands/Engels	20	20	
Nepalees	8	4	50%	19	1	5%				
Oeigoers	2	0	0%							
Oekraiens	1	1	100%				Oekraiens/NL	1	0	0%
							Oekraiens/FR	1	1	100%
Oromo	1	0	0%	3	0	0%				
Pashaya	2	0	0%							
Pashtoe	1306	823	63%	505	443	88%	Pashtoe/NL	8	5	50%
							Pashtoe/FR	2	1	50%
Peul	181	135	75%	8	7	87%				
Pools	243	204	84%	12	11	92%	Pools/NL	1	1	100%
							Pools/FR	1	1	100%
Portugees	67	53	79%	9	7	78%				
Punjabi	58	34	59%	7	5	71%				
Roemeens	384	344	90%	17	15	88%	Roemeens/NL	4	4	100%
							Roemeens/FR	1	1	100%
Romani	3	0	0%							
Romani/Balkan	1	0	0%	5	0	0%				
Russisch	301	264	88%	178	175	98%	Russisch/NL	3	2	67%
							Russisch/FR	3	3	100%
Servisch	44	31	70%	36	32	89%	Servisch/Engels	1	1	100%

Slowaaks	20	13	65%	4	3	75%				
Somali	444	336	76%	262	226	86%				
Spaans	76	60	79%	18	15	83%	Spaans /NL	7	7	100%
Susu	6	5	83%							
Swahili	3	3	100%	5	3	60%				
Tagalog				5	1	20%				
Tamazight	1	0	0%							
Tamil	30	22	73%	28	24	86%				
Thai	7	1	14%	2	0	0%				
Tibetaans	78	51	65%	46	42	91%				
Tibetaans-Centraal	1	0	0%							
Tibetaans-Kham	13	6	46%							
Tigrinya	240	172	72%	124	95	77%	Tigrinya/NL	2	1	50%
Tsjechisch	2	2	100%	1	1	100%				
Tsjetsjeens	8	7	87%	7	0	0%				
Tsjoevasjisch				1	0	0%				
Turks	449	374	83%	35	35	100%	Turks/NL	11	11	
Twi	7	1	14%	1	0	0%				
Urdu	135	90	67%	28	28	100%				
Vietnamees	5	4	80%	2	2	100%				
Wit Russisch	1	0	0%							
Wolof	18	12	67%							
Yoruba				1	0	0%				

Annexe 5/ Offre linguistique BA 2016

	TP			TT				SV		
Langue	**D**	**P**		**D**	**P**		**COMBINAISON**	**D**	**P**	**%**
Afar	9	7		2	1					
Albanais	47	32		213	212		Albanees/FR	4	4	100%
Amarique	21	10		12	12					
Arabe/Egypte	10	3			0					
Arabe/Libye	1	1			0					
Arabe/Maghrebin	54	41		10	9					
Arabe classique	486	379		974	962		Arabisch Modern/ FR	9	8	
										100%
Arameen	0	0		0	0					
Arménien	11	7		34	34			0		0%
Assyrien	0	0		0	0					
Azeri	0	0		0	0					
Bambara	0	0		4	4					
Bengali	26	12		20	6					
Berbere-Atlas	0	0		0	0					
Berbere-Rif	13	11		0	0					
Bulgare	25	20		10	0		Bulgaars/FR	5	4	
										100%
Chinois-Cantonais	0	0		8	0					
Chinois-Standard	0	0		0	7					
Dari	203	121		1043	1034		Dari/FR	2	1	
Dioula	0			0	0					
Allemand	0			2	0		Duits/FR	2	1	
Anglais	7	6		13	13		Engels/FR	2	2	
Farsi	52	37		153	150		Farsi/FR	3	3	100%
Français	3	2		1	1					
Georgien	44	26		43	41		Georgisch/FR	0	0	0%
Grec	1	1		0	0		Grieks/FR	0	1	100%
Haoussa	3			0	0					
Hassaniya	1	1		0	0					
Hindi	4	2		3	3					
Hongrois	3	0		1	1					
Italien	41	26		2	2		Italiaans/NL	2	3	
Japonais	0	0		0	0					
Kabyle	0	0		0	0					

Khmer	0	0		0	0		Khmer/FR	1		
Kiganda	0	0		0	0					
Kinyarwanda	35	32		0	0					
Kirundi	1	0		0	0					
Kurde	9	4		83	80		Koerdisch/FR	2		
Kurde/Badini	6	4		51	49					
Kurde/Sorani	2	1		5	3				1	
Laotien	0	0		1						
Lingala	3	0		3	2		Lingala/FR	3	3	
Lituanien	0	0		1	1					
Macédonien	7	3		4	2		Macedonisch/FR	1	1	
Madingo	0	0		0	0					
Malinke	9	3		4	3					
Mina	0	0		0	0					
Mongol	1	1		17	1		Mongools/FR	1	1	
Néerlandais	6	3		0	0		Nederlands/FR	8	8	
Nepali	4	4		3	2					
Oeigoers	1	0		1	0					
Ukrainien	1	1		2	1		Oekraiens/NL	1	0	0%
							Oekraiens/FR	1	1	100%
Oromo	0	0		2	0					
Pashaya	0	0		0						
Pachtou	288	99		1044	993		Pashtoe/FR	1	1	50%
							Pashtoe/FR	2	1	50%
Peul	76	68		10	9		Peul/FR	1	1	
Polonais	54	45		10	7		Pools/NL	1	1	100%
							Pools/FR	1	1	100%
Portugais	15	12		9	8		Portugees/FR	4	4	
Punjabi	13	7		4	4					
Roumain	38	34		22	21		Roemeens/FR	2	2	100%
								1	1	100%
Romani	5	0		4	0					
Romani/Balkan	1	0			0					
Russe	34	24		146	146		Russisch/FR	3	3	67%
Serbe	5	3		22	21		Servisch/FR	1	2	100%
Slovaque	22	17		3	2		Slowaaks/FR	2	2	
Somali	272	187		214	207					
Espagnol	10	8		3	3		Spaans /FR	5	4	100%
Sousou	11	9		1	1					
Swahili	2	2		1	3					
Tagalog				0	0					
Tamoul	24	13		13	11					

Thai				1	0					
Tibetain	4	3		10	8					
Tigrinya	66	31		81	63					
Tchèque	0	0		1	1					
Tchètchène	0	0		1	0					
Turque	32	23		71	69					
Twi	3	0		0	0					
Ourdu	11	8		35	35					
Vietnamien	3	3		1	1					
Bielorusse	0	0		0	0					
Wolof	7	12		2	2					

Annexe 6/ Invitation et programme journée d'étude CSF 13/10/2016

STUDIEDAG

COMMUNICATIE MET ANDERSTALIGE KLANTEN IN DE DIENSTVERLENING

DE BRUSSELSE CASE STUDY

Donderdag 13 oktober 2016 van 9u tot 16u30

Brussel Onthaal vzw, Sociaal Vertaalbureau nodigt u samen met de VUB uit op deze studiedag. Vanuit praktijkcasussen willen we samen zoeken naar antwoorden. We onderzoeken ook of technologie ons kan helpen.

Komt u ook? We stellen uw aanwezigheid en expertise stellig op prijs. Deelname is gratis. Bevestigen kan tot 10 oktober via volgende link: https://goo.gl/forms/goDcP3oF4PUcXntc2

Locatie: **Congrescentrum Amazone, Middaglijnstraat 10, 1210 Brussel**
http://www.amazone.be/spip.php?rubrique22&lang=nl

Programma:

9u-9u30:	onthaal
9u30-9u40:	introductie studiedag
9u40-10u:	taaldiversiteit in Brussel: de feiten
10u-10u30:	Hulpverleners aan het woord: resultaten van een reeks interviews
10u30-11u:	*pauze*
11u15 – 12u30:	interactieve workshops via doorschuifsysteem

(communicatiemoeilijkheden oplossen via praktijkcasussen/kunnen apps communicatie ondersteunen: een praktijkvoorbeeld/ Zanzu: een meertalige website/beelden spreken: verhalend communiceren met video/ communicatie in de praktijk van een spoeddienst/terminologie- en vertaaltools gebruiken in de dienstverlening)

12u30-13u30:	*lunch*
13u30-16u	interactieve workshops
16u-16u30:	eindconclusies en toekomst
16u30-18u:	*slotreceptie en netwerking*

Wij kijken er naar uit om u op deze studiedag te mogen begroeten.
Marianne Scheppers, Coördinator Brussel Onthaal vzw

Annexe 7/ Rapport CSF

(Concernant les interviews faites avec les utilisateurs)

Rapport

Pratiques linguistiques et de communication dans le contexte de l'aide sociale : L'étude de cas bruxelloise

Laurent-Philippe De Ryck (Brussel Onthaal vzw)

1. Projet de recherche

Cette recherche s'inscrit dans le cadre plus large d'un projet consacré à la prestation de services et d'aide sociale et à la communication multilingue à Bruxelles. Ce projet conduit par le BCUS Civil Society Fellowship de la VUB a été intitulé : 'Pratique (numérique) des langues et de la communication dans le contexte d'une société super-diverse : l'étude de cas bruxelloise'.

Ce projet doit permettre de comprendre de quelle manière se déroule la communication avec les bénéficiaires de langue étrangère dans le contexte de l'aide sociale bruxelloise. L'accent est plus particulièrement mis sur les secteurs de l'asile et de la santé (mentale). La communication entre les intervenants et leurs bénéficiaires ou patients de langue étrangère est facilitée par le biais de divers instruments. Nous qualifierons ces outils de communication de fonctions relais : leur fonction est en effet d'établir un relais communicationnel. Nous regroupons sous le qualificatif de fonctions relais, les professionnels assumant la fonction d'appui à la communication, les outils, les médias et les technologies, ainsi que les stratégies visant à faciliter la communication dans le cadre de la prestation de service.

Nous avons conduit une série d'interviews avec des prestataires de services et des intervenants sociaux, afin d'obtenir une vision claire des pratiques de communication et de l'usage de fonctions-relais. On a cherché à établir au cours de ces interviews quelle était leur pratique linguistique et de communication avec les bénéficiaires ou patients de langue étrangère. Les questions posées ont pour objet d'établir s'ils font usage des fonctions relais et le cas échéant, desquelles et de quelle manière ils les utilisent. Nous avons interviewé trois catégories différentes de personnel (administration, prestataires de services et intervenants sociaux et management) appartenant aux secteurs de l'asile et de la santé (mentale). Il fallait, pour répondre à certaines des questions, attribuer un score compris entre 1 et 6. La signification de chacun des scores possibles a été précisée à chaque fois.

La structure du présent rapport suit plus ou moins celle du questionnaire. Nous passons d'abord en revue un certain nombre de données de base relatives aux personnes interrogées. Nous abordons ensuite les différents aspects de la communication entre prestataires de services et bénéficiaires. La partie suivante consiste en une discussion approfondie de la question de l'usage des fonctions relais. Une série de conclusions clôt enfin le rapport.

2. Données relatives aux personnes interrogées

Au total, ce sont 20 interviews qui ont été menées au cours de la deuxième moitié de l'année 2016. Le tableau ci-dessous reprend la fonction, l'organisation, le secteur et la langue de chaque personne interrogée. Onze des personnes interrogées sont issues du secteur de la santé (mentale) et cinq de celui de l'asile. Exil (deux personnes interrogées) est actif tant dans le domaine de l'asile que dans celui de la santé. Cinq interviews ont été conduites en français, les autres en néerlandais.

Fonction	Organisation	Secteur	Langue
Infirmier social	UZ Brussel (PAika)	Santé mentale	Néerlandophone
Pédopsychiatre	UZ Brussel (PAika)	Santé mentale	Néerlandophone
Coordinateur administratif	UZ Brussel (Solentra)	Santé mentale	Néerlandophone
Psychologue	UZ Brussel (Solentra)	Santé mentale	Néerlandophone
Assistant social	Dokters van de Wereld/ Médecins du Monde	Santé	Néerlandophone
Psychiatre	Rivage-DenZaet	Santé mentale	Néerlandophone
Directeur administratif	Rivage-DenZaet	Santé mentale	Néerlandophone
Assistant social	Fedasil (Petit Château)	Asile	Francophone
Assistant social	Fedasil (Petit Château)	Asile	Néerlandophone
Assistant social	Fedasil (Petit Château)	Asile	Néerlandophone
Infirmier	Fedasil (Petit Château)	Asile	Néerlandophone
Médiateur interculturel/ interprète	Hôpital Brugman	Santé	Francophone
Employé administratif	CGG Brussel (Houba)	Santé mentale	Néerlandophone
Psychologue	CGG Brussel (Houba)	Santé mentale	Néerlandophone
Assistant juridique	Pag-Asa	Santé mentale	Francophone
Assistant social	Pag-Asa	Santé mentale	Néerlandophone
Accompagnateur	Bon (Schaerbeek)	Asile	Néerlandophone
Psychologue	Exil	Asile & santé	Francophone
Directeur	Exil	Asile & santé	Francophone
Tuteur	S.P.F. Justice, service des tutelles	Asile	Néerlandophone
Tuteur	S.P.F. Justice, service des tutelles	Asile	Néerlandophone

3. Communication avec les bénéficiaires ou patients

La communication de l'ensemble des prestataires de services ou d'aide sociale avec les bénéficiaires ou patients se déroule essentiellement par oral et en face à face Cette caractéristique coïncide avec le secteur de la santé, dans lequel travaillent la plupart des personnes interrogées. Les entretiens en face à face sont une caractéristique de ce secteur. Il arrive également que l'on utilise en complément de la documentation écrite le cadre de la prestation de service ou d'aide. Elle prend alors généralement la forme d'emails, de courriers ou de brochures. La communication écrite est dans ce cas proposée dans plusieurs langues.

A la question de savoir si la communication avec le bénéficiaire ou patient, en néerlandais ou en français (selon le statut linguistique[2] de l'organisation) se passait bien, la réponse est en moyenne de 2,5 sur 6. Il a été demandé aux personnes interrogées d'attribuer un score compris entre 1 et 6[3]. Un score de 1 signifie que la communication en néerlandais ou en français ne se passe jamais bien, tandis qu'un score de 6 indique que la communication en néerlandais ou en français se passe toujours bien. Ce qu'indique un score de 2,5, c'est donc que ce n'est que rarement – ponctuellement au mieux – que la communication se passe bien. Cette communication défaillante explique qu'il soit fait usage de fonctions relais. Nous reviendrons sur cette question aux points 5 et 6.

Il faut enfin prendre en compte la durée de la séance d'accompagnement. Nous entendons par là la durée totale ininterrompue d'un entretien avec un bénéficiaire ou patient. Selon les personnes interrogées, la durée moyenne varie d'environ 50 minutes à une heure. Cela dépend pour une large mesure du type d'entretien. Une prise de rendez-vous peut ainsi ne prendre que 5 minutes tandis qu'une séance chez le psychologue peut facilement durer une heure et demie.

4. Indications pour le recours aux fonctions relais

Les interviews montrent que le recours à une fonction relais fait presque toujours l'objet d'une décision lors du premier contact avec le bénéficiaire ou patient. Le premier contact a généralement lieu lors de l'inscription, lors de la prise d'un premier rendez-vous ou lorsque la personne est adressée par une autre organisation. C'est dans presque tous les cas un employé chargé de l'accueil qui établit ce premier contact. On anticipe alors sur les rendez-vous suivants s'il apparaît lors de ce premier contact qu'une fonction relais est nécessaire. Lorsque le bénéficiaire ou patient a été adressé, on sait à l'avance s'il est de langue étrangère et si une fonction relais est ou non nécessaire. Les citations suivantes en témoignent : "Le dossier des bénéficiaires comprend une case que les collègues chargés de l'inscription remplissent. Les langues y sont mentionnées. Je peux voir par avance, si j'assure alors la suite de l'accompagnement, quelle langue ils parlent.", "Lors de l'inscription du bénéficiaire. Il est tout de suite indiqué si cette personne parle le néerlandais ou le français, ou une autre langue.".

On est également vite tenté d'avoir recours à une fonction relais lorsque l'entretien concerne des questions sensibles ou complexes, afin de faciliter la communication. Il est alors particulièrement important en effet que la communication soit la plus efficiente possible.

---

[2] Le statut linguistique d'une organisation dépend de l'autorité à laquelle elle est liée. Ainsi une organisation bruxelloise est-elle liée à l'autorité flamande ou à la Commission communautaire flamande néerlandophone. Les organisations liées au gouvernement de la Région Bruxelloise ont un statut bilingue.

[3] 1: jamais, 2: rarement, 3: parfois, 4: souvent, 5: beaucoup, 6: toujours.

On peut décider sur le moment même d'avoir recours à une fonction relais, s'il apparaît que la communication bloque malgré tout. Les deux causes les plus fréquemment mentionnées de blocage de la communication sont une connaissance insuffisante du néerlandais, du français ou d'une autre langue de contact et le fait que l'entretien touche à des questions sensibles. Lorsque le besoin immédiat d'une fonction relais se fait sentir, on a principalement recours à des interprètes téléphoniques ou aux collègues prestataires de services.

5. L'usage des fonctions relais

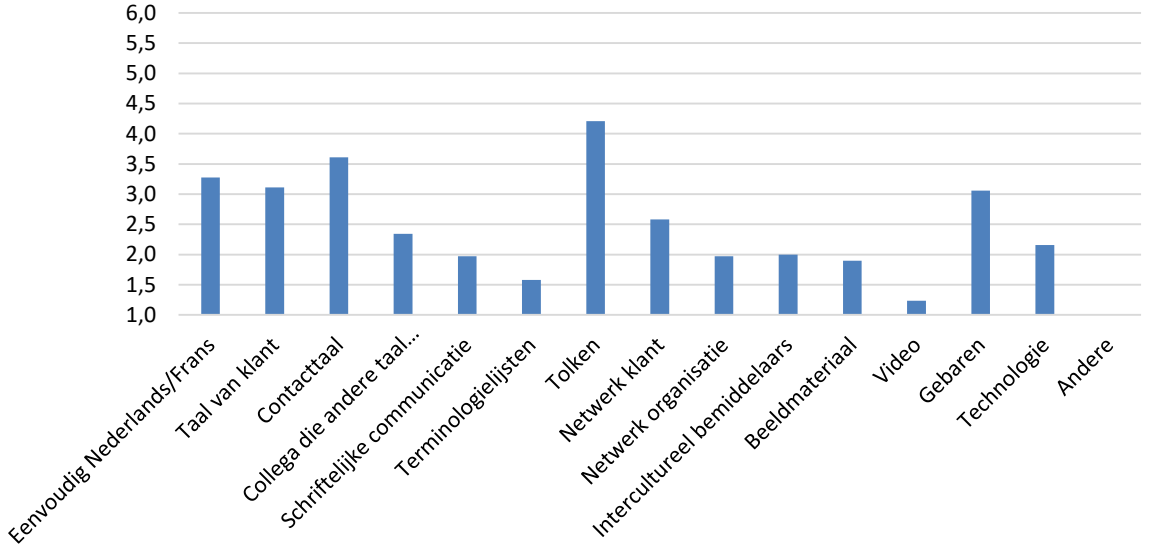
Il est nécessaire de commencer par préciser ce que sont les fonctions relais avant d'expliquer l'usage qui est fait de chacune d'entre-elles.

- Néerlandais/français de base : la communication entre intervenant et bénéficiaire ou patient se déroule en néerlandais ou français de base, selon la langue maternelle de l'intervenant.
- Langue du bénéficiaire : l'intervenant communique dans une langue que le bénéficiaire maîtrise.
- Langue parlée tant par le bénéficiaire que par vous-même : une langue de contact qui n'est ni la langue maternelle du bénéficiaire ni celle de l'intervenant social, mais que tous deux parlent.
- Collègue parlant une autre langue : l'assistant fait appel à un collègue parlant la langue du bénéficiaire.
- Traduction écrite de messages/ d'informations : l'assistant utilise des messages traduits par écrit dans la langue du bénéficiaire.
- Listes terminologiques et listes de vocabulaire multilingues : l'intervenant utilise des listes terminologiques dans la langue du bénéficiaire.
- Interprètes sociaux : l'intervenant utilise un interprète pour communiquer avec le bénéficiaire. L'interprète parle la langue maternelle ou une langue de contact du bénéficiaire.
- Personne issue du réseau du bénéficiaire : le bénéficiaire fait en sorte qu'une de ses connaissances ou un membre de sa famille se charge d'interpréter.
- Une personne issue de votre réseau ou du réseau de votre organisation : l'intervenant ou une personne issue de la même organisation fait en sorte qu'une connaissance ou un membre de la famille se charge d'interpréter.
- Médiateurs interculturels : l'assistant utilise un médiateur interculturel pour communiquer avec le bénéficiaire. Cette personne permet entre autres d'avoir accès à des informations de fond complémentaires quant à l'environnement et la culture du bénéficiaire, et se pose en médiateur en cas de conflits.
- Images : l'assistant utilise du matériel visuel (ex : pictogrammes) pour communiquer avec le bénéficiaire.
- Vidéo : l'assistant utilise des fragments vidéo pour communiquer avec le bénéficiaire.
- Gestuelle : l'assistant utilise des gestes et des gesticulations pour préciser ou souligner certaines choses.
- Technologie : l'assistant utilise des fonctions relais technologiques, telles que Google Translate ou d'autres applications de traduction.
- Autres : l'assistant utilise d'autres fonctions relais que celles mentionnées ci-dessus.

Le graphique ci-dessous représente les fonctions relais et leur fréquence d'utilisation. Le graphique a été établi sur la base des scores donnés par les personnes interviewées. Le score 1 signifie que la

fonction relais n'est jamais utilisée par la personne interrogée, tandis qu'un score de 6 signifie que la fonction relais est utilisée dans tous les cas[4].

Grafique 1: Usage moyen des fonctions relais



[Néerlandais/ français de base; langue du bénéficiaire ; langue de contact ; collègue parlant une autre langue ; communication écrite ; listes terminologiques ; interprètes ; réseau bénéficiaire ; réseau organisation ; médiateurs interculturels ; matériel visuel ; vidéo ; gestuelle ; technologie ; autres]

Le graphique 1 permet de conclure que certaines des fonctions relais font l'objet d'une utilisation intensive, tandis que d'autres sont à peine utilisées. Au sein de la première catégorie (fonctions relais faisant l'objet d'un usage intensif) on retrouve principalement le néerlandais ou français de base, la langue du bénéficiaire, la langue de contact, les interprètes sociaux et la gestuelle. Ces fonctions relais ont un score d'au moins 3 sur 6. La communication écrite, les listes terminologiques, le matériel visuel et vidéo appartiennent aux exemples de la deuxième catégorie et sont beaucoup moins utilisés. Les personnes interrogées ne font même pas mention d'autres fonctions relais.

Nous nous intéressons de manière plus approfondie au point 6 au choix des personnes interrogées pour telle ou telle fonction relais. Pourquoi certaines fonctions relais sont-elles souvent utilisées et d'autres jamais ? Quels sont les avantages et les inconvénients de chacune des fonctions relais ? Telles sont les questions auxquelles nous tentons d'apporter une réponse.

6. Raisons du recours aux fonctions relais

Nous avons déjà vu que le néerlandais ou le français de base, la langue du bénéficiaire, la langue de contact et les interprètes sociaux font partie des fonctions relais les plus utilisées. L'utilisation intensive de ces fonctions relais entretient également un lien avec le caractère spécifique du secteur de la santé (mentale). On y échange souvent des informations de caractère personnel et sensible. Les prestataires de service et les intervenants sociaux estiment que chaque patient doit pouvoir s'exprimer de la manière qui lui est propre. Il est donc important que l'entretien puisse être conduit de la manière la plus confortable et la plus personnelle possible. Ces avantages sont naturellement

[4] 1: jamais, 2: rarement, 3: parfois, 4: souvent, 5: beaucoup, 6: toujours.

présents lorsqu'on a recours à la langue du bénéficiaire ou à une langue de contact. La gestuelle et le langage corporel ressortent également de cette catégorie.

Le néerlandais ou français de base est la première des fonction relais utilisées. Certaines des personnes interrogées indiquent avoir fréquemment recours au néerlandais ou au français de base dans le cadre de leur activité d'intervenant social. Une des premières raisons expliquant ce score important réside dans le fait que certaines organisations s'en tiennent à leur langue interne lors du premier contact avec le patient ou bénéficiaire. Une deuxième raison est liée au fait que, beaucoup d'organisations étant actives dans la région bilingue de Bruxelles et le personnel de ces organisations étant souvent bilingue, la communication peut également avoir lieu dans la deuxième langue nationale. Une troisième raison importante réside dans le fait qu'il s'agit de néerlandais ou de français *de base*. Les prestataires de service ou les intervenants sociaux essaient de faire passer leur message le plus clairement possible à partir de quelques mots. Le niveau de néerlandais ou de français peut bien sûr évoluer à mesure que le séjour des bénéficiaires de langue étrangère se prolonge. Ainsi une des personnes interrogées témoigne-t-elle entre autres : "ça va plus ou moins, mais ça s'améliore au fur et à mesure que le temps passe. Mais ça reste difficile. "Un certain nombre de personnes interrogées ont également laissé entendre que la connaissance du néerlandais ou du français des bénéficiaires ou des patients est même parfois supérieure à la leur. Cela peut être le cas chez des intervenants sociaux qui ne sont pas parfaitement bilingues.

Mais, comme indiqué aux points 3 et 4, la communication établie de cette manière ne se passe pas toujours bien. Cela est principalement imputable à une connaissance insuffisante du néerlandais ou du français. La citation suivante le montre clairement : "Lorsqu'ils parlent le néerlandais, ça dépend de leur niveau. Mais dans la plupart des cas, il n'est pas très bon. Ça dépend de depuis quand ils sont arrivés en Belgique. Mais de manière générale, il n'est pas bon." Autrement dit, même si la communication s'effectue souvent dans la langue interne de l'organisation, c'est rarement, au mieux ponctuellement que les choses se passent de manière optimale. Lorsque cela arrive, les intervenants se mettent en quête d'autres fonctions relais.

La langue du bénéficiaire et la langue de contact constituent d'autres fonctions relais dont il est fréquemment fait usage dans la communication. Le bénéficiaire ou patient de langue étrangère peut ainsi s'exprimer dans sa propre langue. Il s'agit évidemment de la fonction relais que, dans l'idéal, beaucoup de prestataires de services et d'intervenants souhaitent utiliser. Une des raisons du haut score remporté par la langue du bénéficiaire réside précisément dans le fait que beaucoup de collègues sont multilingues. Il est plus facile dans ce cas d'établir rapidement la communication dans la langue du bénéficiaire. Cela est surtout possible dans le contexte de l'asile, là où existe une forte concentration de personnes de langue étrangère avec la diversité de langues qui l'accompagne.

Lorsqu'il n'est pas possible d'avoir recours à ces fonctions relais privilégiées ou qu'elles ne sont pas disponibles, les prestataires de services et intervenants ont de préférence recours à des interprètes sociaux. Une personne interrogée qui ne fait pas appel à des interprètes sociaux mise à part, le score minimum est de 3. Le score moyen, toutes les personnes interrogées confondues est de 4,2. Cela indique qu'on fait souvent appel aux interprètes sociaux. Un interprète social est principalement utilisé pour transmettre des informations importantes, sensibles ou complexes. L'usage d'interprètes sociaux paraît couler de source dans la mesure où il couvre plusieurs des grands avantages des fonctions relais précédemment évoquées. On peut s'adresser au bénéficiaire ou au patient dans sa

propre langue ou langue de contact. Un interprète social doit par conséquent se tenir strictement à certaines règles déontologiques. Ainsi les interprètes sociaux restent-ils neutres : “Quand des sujets délicats sont abordés, je veux m’assurer que le jeune comprend vraiment. D’où le fait que l’interprète, qui est indépendant de l’organisation dont nous sommes issus, soit le mieux à même de répondre aux besoins. (…) Ils sont neutres et indépendants de l’organisation.”

Le nombre de langues proposées est également plus important chez les interprètes sociaux. Avoir recours à des interprètes sociaux permet par exemple de pouvoir accompagner une personne parlant le peul. Il est plus difficile d’y parvenir par le canal du réseau d’organisations sociales. En dépit de certains obstacles, ce sont également les interprètes sociaux que les personnes interrogées souhaitent continuer à utiliser en tant que fonction relais, à côté de la langue du bénéficiaire. Nous y reviendrons au point 9.

A l’autre bout de l’éventail de fonctions relais possibles, on trouve surtout les listes terminologiques, le matériel visuel et vidéo. Il est frappant de constater que la plupart des organisations ne disposent pas de listes terminologiques. Il n’y a d’ailleurs qu’à peine été fait référence lors des interviews. Les personnes interrogées apparaissent également ne pas faire usage de matériel visuel ou vidéo. Ils font savoir qu’il n’est pas pratique d’utiliser ces outils dans le cadre de leur travail social.

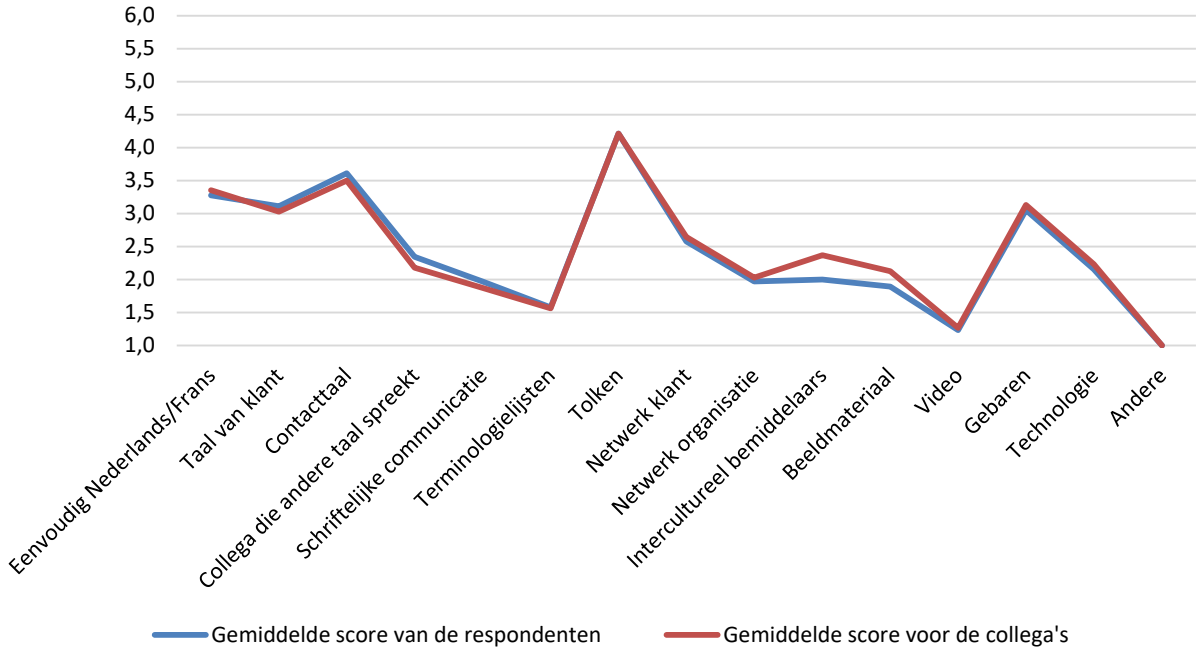
Le recours à des interprètes informels (interprètes issus du réseau du bénéficiaire ou du patient) correspond environ au milieu du curseur. Les personnes interrogées essaient néanmoins d’éviter de recourir à ce type d’interprètes. Ce s’avère particulièrement important dans le secteur de la santé (mentale). Il n’est pas souhaitable qu’une connaissance du patient accède à des informations sensibles. Il en va autrement dans le secteur de l’asile. On les utilise notamment pour la communication de base ou dénuée de caractère sensible, comme par exemple la prise d’un rendez-vous. Les raisons pour recourir à une personne du réseau du bénéficiaire ou à un interprète sont résumées par la citation suivante : “Nous faisons surtout appel à des interprètes, ou à des amis ou connaissances venus accompagner. C’est pratique pour les petites choses. La file devant la porte est parfois longue et les choses doivent alors avancer et c’est la solution la plus rapide. Pour les autres conversations, celles qui sont plus approfondies, on a recours à des interprètes parce qu’il est tout de même important qu’une bonne partie de l’information soit rendue correctement. ” Une des personnes interrogées indique néanmoins que toutes les personnes de langue étrangère ne disposent pas d’un réseau au sein duquel choisir un interprète.

La technologie se voit peut-être attribuer un faible score en tant que fonction relais, mais elle est pourtant utilisée par beaucoup des personnes interrogées. Mais la technologie ne fait néanmoins pas l’objet d’un usage intensif en tant que fonction relais. Les fonctions relais technologiques citées sont l’interprétariat téléphonique (Ba-bel), Skype et surtout Google Translate. Google Translate semble être particulièrement populaire. Une majorité des personnes interrogées indique avoir recours à cet outil. Elles indiquent néanmoins n’utiliser Google Translate que pour la communication de base, de simples mots ou des phrases simples. L’outil n’est pas adapté à une communication complexe et de longue durée. Une des personnes interrogées dit ainsi : “J’ai essayé Google Translate une fois mais on ne fait plus ça. Ces phrases n’ont aucun sens. Tu peux encore te servir de ce truc pour un mot, mais alors pour rendre une phrase entière ?”.

7. Usage perçu des fonctions relais par les autres personnes au sein de l'organisation

Nous avons également évalué au cours des interviews de quelle manière leurs collègues – selon les personnes interrogées – percevaient le recours aux fonctions relais. Le graphique 2 présente les scores moyens de recours aux fonctions relais par les personnes interrogées par rapport à l'usage perçu de ces mêmes fonctions relais par les autres personnes au sein de l'organisation[5].

Grafique 2: usage individuel des fonctions relais comparé à l'usage perçu par les collègues



[Néerlandais/ français de base; langue du bénéficiaire ; langue de contact ; collègue parlant une autre langue ; communication écrite ; listes terminologiques ; interprètes ; réseau bénéficiaire ; réseau organisation ; médiateurs interculturels ; matériel visuel ; vidéo ; gestes ; technologie ; autres]

[Legende :

Blauw: score moyen des personnes interrogées ; Geel : score moyen pour les collègues]

Le graphique 2 montre que l'usage des fonctions relais par d'autres personnes au sein de l'organisation, selon les personnes interrogées, ne diffère pas beaucoup de leur propre utilisation. La différence la plus grande concerne les médiateurs interculturels, qui comporte 0,4 unités au maximum. Les personnes interrogées indiquent donc que leurs collègues ont généralement recours aux mêmes fonctions relais et de la même manière. Ce n'est que pour les médiateurs interculturels et le matériel visuel qu'existe apparemment une différence minime entre les personnes interrogées et leurs collègues. Les personnes interrogées indiquent que leurs collègues auraient un recours légèrement supérieur à cette fonction relais.

[5] 1: jamais, 2: rarement, 3: parfois, 4: souvent, 5: beaucoup, 6: toujours.

8. Influence du prix de revient sur le recours aux fonctions relais

La presque totalité des personnes interrogées estime que le prix de revient ne forme pas d'obstacle au recours à une fonction relais. Cela s'applique à toutes les fonctions relais. Pour ce qui est des fonctions relais néerlandais de base, langue de contact, collègue parlant une langue étrangère et personne issue du réseau de l'organisation ou du bénéficiaire, la raison est imputable de fait à l'absence de prix de revient. Le fait que les autres fonctions relais – le recours à des interprètes sociaux ou des médiateurs interculturels – pèsent plus lourdement sur le budget, n'empêche pas la plupart des organisations d'y avoir recours. Cela dépend du fait que les organisations disposent de ressources financières suffisantes et du niveau de nécessité du recours à un interprète social.

La moitié des personnes interrogées a indiqué que le financement de ces fonctions relais pourrait être, ou devenir problématique à l'avenir. Cela n'est pas lié au prix de revient des interprètes sociaux ou des médiateurs interculturels mais plutôt au budget des organisations même : lorsque par exemple leurs ressources financières sont limitées ou que leurs sources de financement diminuent.

Certaines organisations tentent néanmoins de récupérer ces coûts auprès de l'organisation ayant adressé le bénéficiaire. Reste que cela n'est pas simple pour autant. C'est ce que montrent les citations suivantes : "Nous, on essaie le plus que possible de facturer les services qu'ils nous envoient, mais dans la moitié des cas ce n'est pas toujours simple. ". « C'est une difficulté, oui. Certaines organisations qui nous envoient les clients payent pour l'interprétariat, mais pas toujours. »[6]. Il est donc nécessaire, pour y pallier, que l'organisation dispose d'une réserve.

Ces organisations ne pouvant se passer d'interprètes sociaux et y ayant donc souvent recours, ce coût pèse lourd sur leur budget. Le coût entraîné par l'utilisation d'interprètes sociaux est bel et bien surveillé mais ne semble pas former d'obstacle direct à sa mise en œuvre réelle. Le recours à des interprètes est en effet une nécessité pour les prestataires de services ou de soins. C'est ce que rendent clairement les citations suivantes : "Evidemment il y a un certain budget pour l'interprétariat, mais c'est une de nos priorités. On ne peut pas s'en passer. ", "(...) mais nous essayons malgré tout de récupérer ça. Bien sûr, c'est une somme non négligeable qui va à cela. Ça fait partie du travail social, c'est comme ça." Ou encore : "Le client est roi."

9. Obstacles à l'emploi de fonctions relais

Les personnes interrogées indiquent rencontrer des obstacles surtout en cas de recours à, et d'utilisation d'interprètes sociaux. Il s'agit de fait d'une des fonctions relais les plus utilisées. Presque tous les prestataires de services et de soins indiquent rencontrer parfois des problèmes avec un interprète social. Les problèmes mentionnés le plus souvent sont relatifs au contenu et à l'organisation. Les obstacles de type contenu sont par exemple : une traduction incomplète, l'absence de neutralité ou une implication d'ordre émotionnel. L'organisation que nécessitent la réservation d'un interprète et le fait de le faire venir surplace n'est pas non plus toujours évidente pour certaines des personnes interrogées. Il s'agit souvent de problèmes pratiques ou d'ordre organisationnel tels que le fait de ne pas trouver d'interprète, l'absence d'un interprète, un interprète ne parlant pas le bon dialecte, etc.

[6] N.v.d.v. : en français dans le texte original

La citation suivante résume bien ces obstacles relatifs aux interprètes sociaux : “C’est plutôt sur le plan organisationnel. Un peu aussi par rapport au contenu. Pour ce qui est du niveau organisationnel, il arrive parfois que l’interprète ne se présente pas, ou que le bénéficiaire soit absent, ou parfois que je sois absent moi-même. (…) Ces [rendez-vous] se déroulent moins facilement parce que trois parties sont impliquées. Il y a également des problèmes sur le plan du contenu. (…) Ou bien il arrive qu’ils ne traduisent pas de manière totalement exacte, qu’ils commencent alors à suivre leur propre chemin, ou bien encore qu’ils en disent plus ou moins que ce qui a été dit à l’origine.”

S’ajoute à cela le sentiment de frustration des bénéficiaires ou patients et d’autres personnes lorsque la prestation de services ou de soins ne se déroule pas comme souhaité. Il peut arriver que la communication ne se passe pas bien, en dépit de l’emploi d’une fonction relais. Cela peut être une supplémentaire de mécontentement chez les bénéficiaires ou patients. Cela peut se produire lorsque le bénéficiaire se montre agressif ou que les deux parties ont des systèmes de valeur antagonistes.

10. Suggestions pour une amélioration du recours aux fonctions relais

Nous avons vu à travers les points précédents que ce sont surtout les interprètes sociaux qui, de toutes fonctions relais, sont les plus employés. Nous avons montré de quelle manière le travail avec des interprètes sociaux, en dépit de tous les avantages qu’il représente, comporte également des inconvénients. Les personnes interrogées nous ont fait un certain nombre de propositions pour améliorer le travail et le fonctionnement des interprètes sociaux. La proposition la plus largement partagée concerne le suivi et l’accompagnement des interprètes sociaux. Tant sur le plan de leurs connaissances, de leur professionnalisme que sur le plan psychologique. La nature des entretiens peut en effet faire de l’interprétariat une tâche pesante sur le plan émotionnel. La mise en place d’entretiens de feedback et des formations adaptées devraient permettre de réduire les obstacles rencontrés dans le recours aux interprètes sociaux. Ceci est donc tributaire d’un parcours qualité que les interprètes sociaux doivent effectuer et ayant pour but est de leur apporter des et compétences supplémentaires. Seule une des personnes interrogées a renvoyé dans ce contexte à l’emploi d’interprètes sociaux certifiés : “C’est vraiment lié à la différence existant entre un interprète certifié et un interprète non certifié. Un meilleur interprète en quelque sorte.”

Nous avons également vu que les prestataires de services ou de soins aimeraient parler la langue du bénéficiaire mais que cela ne s’avère que rarement possible en pratique. Ils souhaiteraient améliorer le niveau de multilinguisme au sein de leur organisation. C’est d’eux-mêmes qu’ils avancent des solutions telles que le recrutement d’un interprète permanent, l’établissement de listes terminologiques, la consultation de collègues multilingues, voire l’apprentissage de nouvelles langues. Leur but est de réduire ainsi la dépendance existant à l’égard des fonctions relais. Ces résultats sont entre autres reflétés par les citations suivantes : “Si je pouvais choisir, j’aimerais pouvoir parler toutes les langues du monde. Apprendre d’autres langues donc. Connaître tous les éléments de base de chaque langue en fonction du boulot. Ce serait également intéressant d’avoir un interprète à demeure qui parle toutes ces langues. Ça serait pratique d’avoir un polyglotte. Imaginez un interprète qui soit lui-même capable de parler pachtoun, arabe, dari, tchétchène et russe. On le ferait simplement travailler toute la journée avec nous.”, “En ce qui me concerne, ce qui aiderait je pense si je voulais mener ma barque seul sans l’aide d’un interprète téléphonique, serait de disposer de traductions standards. (…) Si j’avais ça dans quelques langues, dans les langues les

plus utilisées : l'arabe, le pachtou, le dari. Juste quelques petites phrases standards. Si j'étais capable de transmettre cela, je pense que mon message passerait.", "J'ai toujours voulu apprendre la langue des signes. Mais le problème est que chaque pays dispose de sa propre langue des signes."

En ce qui concerne les messages écrits, une organisation en particulier, issue du secteur de la santé mentale, a signalé ressentir le besoin de disposer de textes et de traductions faisant preuve de sensibilité culturelle. Ce afin de permettre également une communication écrite correcte en langue étrangère. Ces textes seraient idéalement mieux adaptés à la culture, à la classe sociale et au vocabulaire des bénéficiaires ou patients. Cela pourrait éventuellement stimuler l'emploi de messages écrits.

11. Volonté de partager ses propres fonctions relais avec d'autres organisations.

Toutes les personnes interrogées ont réagi de manière positive à la question de savoir si elles seraient prêtes à partager les fonctions relais développées par leurs soins avec d'autres personnes ou organisations. Ce, à la condition que leurs collègues ne s'y opposent pas. Il est cependant rare que des fonctions relais soient développées à titre individuel. La plupart des personnes interrogées indiquent ne pas savoir quelles fonction relais elles pourraient développer. Un service, dans le secteur de l'asile, a développé une fonction relais. La collaboration avec une entreprise a ainsi permis de développer une série de pictogrammes.

12. Conclusions

L'objectif de ce projet est d'effectuer une revue de la pratique linguistique et de communication dans le secteur de la prestation de services et de l'aide sociale à Bruxelles. Ce secteur est effet caractérisé par une haute prévalence des langues étrangères. Les résultats tirés des interviews permettent d'établir que de telles fonctions relais sont effectivement nécessaires pour améliorer la communication. Le néerlandais et le français sont effectivement beaucoup utilisés mais cela ne signifie pas pour autant que la communication soit optimale. Le recours à des fonctions relais est généralement décidé à l'avance, avant même la prestation de services ou de soins. Beaucoup de bénéficiaires sont adressés, ou bien leur inscription permet de déduire qu'une fonction relais est nécessaire. Les personnes interrogées indiquent également que leurs collègues utilisent les mêmes fonctions relais.

Il semble par ailleurs que le choix du recours à une fonction relais particulière dépende des avantages spécifiques de cette dernière. La langue du bénéficiaire ou du patient, la langue de contact et les interprètes sociaux apparaissent être les fonctions relais les plus utilisées et préférées. Elles ont en effet l'avantage de permettre au bénéficiaire de s'exprimer avec ses propres mots. C'est un élément favorable à la mise en œuvre de l'aide sociale.

Les interprètes sociaux constituent la fonction relais la plus utilisée. Ce parce qu'ils permettent de mettre en place un entretien personnel, approfondi et complexe. Cela a une importance toute particulière dans le domaine de la santé (mentale). Bien que le recours à des interprètes sociaux présente des inconvénients, les avantages semblent peser plus lourd. C'est également par rapport à cette fonction relais qu'on envisage encore une marge d'amélioration, par le biais par exemple d'un meilleur accompagnement et suivi des interprètes sociaux. Les organisations considérant les interprètes sociaux comme essentiels pour la prestation de services ou de soins, tiennent également

compte de l'aspect financier. On s'assure par conséquent de disposer de moyens suffisants en continu. Un obstacle peut éventuellement se présenter en cas de disparition de la source de financement ou d'une solidité financière insuffisante.

Nous pouvons conclure par ailleurs que l'usage de matériel visuel, de vidéos, de communication écrite et de listes terminologiques est apparemment réduit. Les tracasseries d'ordre pratique et le manque de matériel faisant preuve de sensibilité culturelle semblent en être la cause. Le recours à des interprètes informels a également diminué. Si l'on considère qu'ils sont moins adaptés au secteur de la santé (mentale), on les utilise par contre dans le secteur de l'asile. Il semble qu'ils soient surtout utiles dans le cadre d'une communication simple, comme par exemple pour la prise d'un rendez-vous. Dans ce contexte, les interprètes informels sont en effet facilement mobilisables et disponibles. On utilise également parfois des moyens de communication technologiques pour la communication simple, bien que de manière limitée. Parmi ces types de fonctions relais, Skype et surtout Google Translate sont les plus utilisées.

Ces résultats, bien qu'ils nous donnent une première idée des pratiques de communication (en langue étrangère) dans le secteur bruxellois de l'aide sociale, soulèvent aussi d'autres questions. Quel rôle jouent les fonctions relais dans le cadre plus large de la politique linguistique de l'organisation ? Comment lever les obstacles inhérents à ces fonctions relais ? Quelles nouvelles fonctions relais pourrions-nous développer ? Comment garantir l'utilisation optimale de fonctions relais existantes et innovantes et les partager ?

Annexe 8/ Formulaire d'évaluation 'interprétariat par déplacement'

Evaluation prestation d'interprétariat par déplacement
Bruxelles Accueil asbl – Le Service d'Interprétariat Social

Nom utilisateur :…….

Personne de contact (téléphone/mail)):……

Date de la prestation :…….

Combinaison de langues :……

Nom interprète :……

1. Contact avec le service de traduction et d'interprétariat

	bon	à améliorer
Communication avec le Sétis		
Formalités administratives		
Livraison de l'interprète		

Suggestions, remarques :

2. Déroulement de la prestation

	oui	non
l'Interprète était à l'heure?		
L'interprète à expliqué son rôle dans les deux langues ?		
L'interprète était impartial ?		
Aviez-vous l'impression que tout a été traduit par l'interprète ?		
L'interprète avait une bonne maîtrise du français?		
L'interprète avait une bonne maîrise de la langue étrangère?		

Suggestions, remarques:

3. Satisfaction générale

Etes-vous satisfait de la prestation du Sétis ?

Pas satisfait satisfait très satisfait

explication:……

Etes-vous satisfait de la prestation de l'interprète?

Pas satisfait satisfait très satisfait

explication:……

Annexe 9/ Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs

Cijfergegevens tevredenheidsenquête BO/BA

Aantal deelnemers

Aantal reacties	Brussel Onthaal	Bruxelles Accueil
Gebruikers Telefoontolken	51	34
Gebruikers Tolken ter plaatse	139	55
Tolken	36	25

Legende grafieken

Mate van tevredenheid:

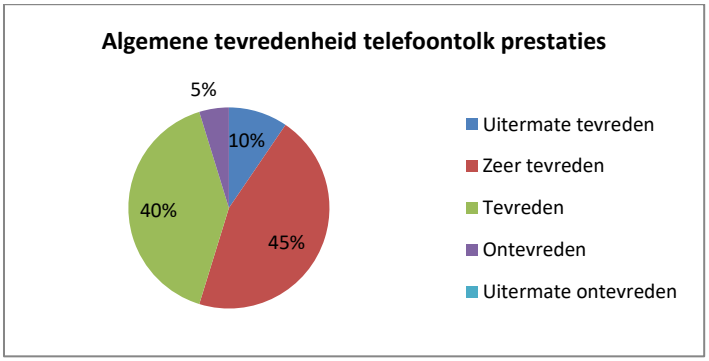
Uitermate tevreden 5
Zeer tevreden 4
Tevreden 3
Ontevreden 2
Uitermate ontevreden 1

Mate van belangrijkheid

Zeer belangrijk 3
Belangrijk 2
Minder belangrijk 1

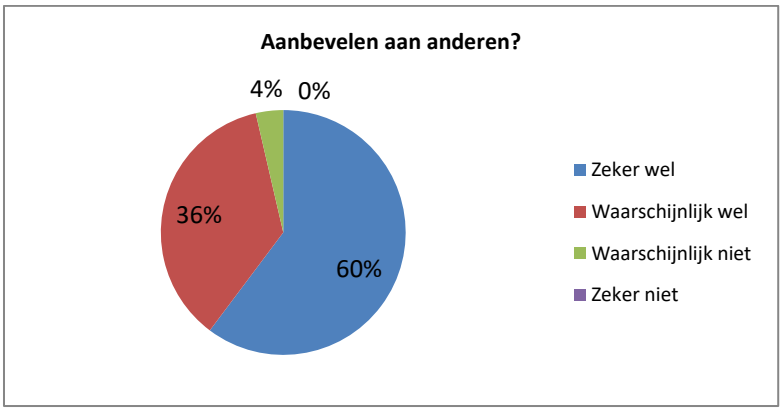
Conclusies gebruikers telefoontolken:

Algemene tevredenheid:



Tevredenheid telefoontolkprestaties	NL	FR	NL/FR
Uitermate tevreden	8%	12%	10%
Zeer tevreden	46%	44%	45%
Tevreden	40%	41%	40%
Ontevreden	6%	3%	5%
Uitermate ontevreden	0%	0%	0%

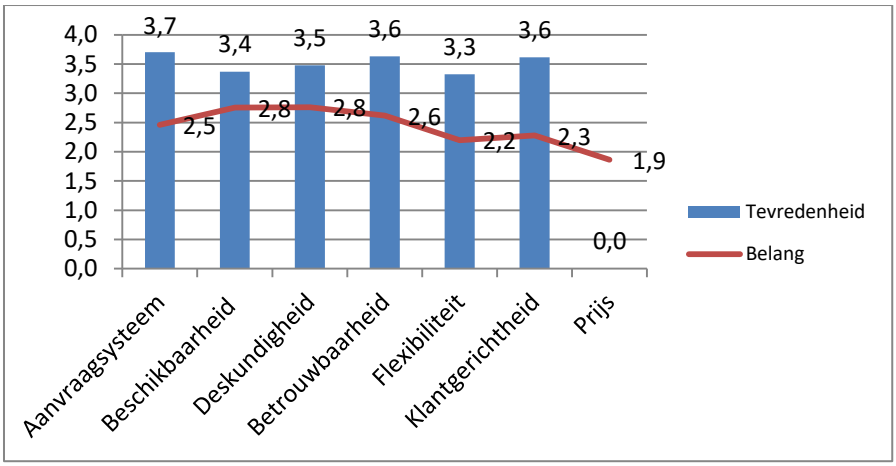
Aanbevelen aan anderen?



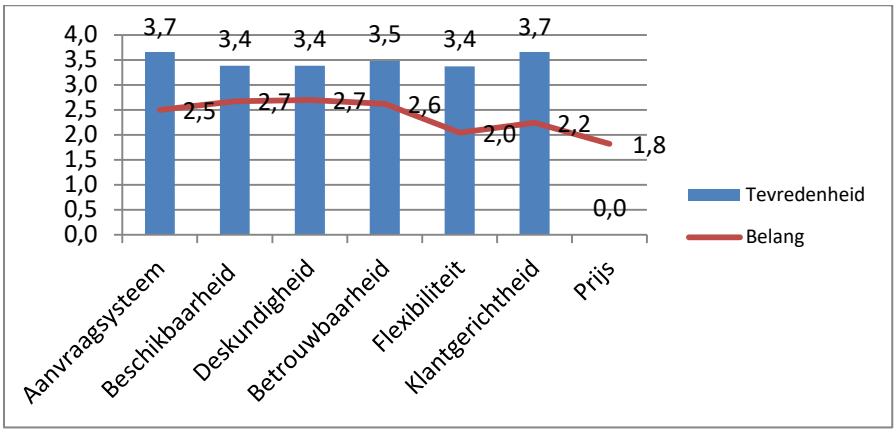
Aanbevelen aan anderen	NL	FR	NL/FR
Zeker wel	61%	59%	60%
Waarschijnlijk wel	33%	41%	36%
Waarschijnlijk niet	6%	0%	4%
Zeker niet	0%	0%	0%

Tevredenheid en belang per thema

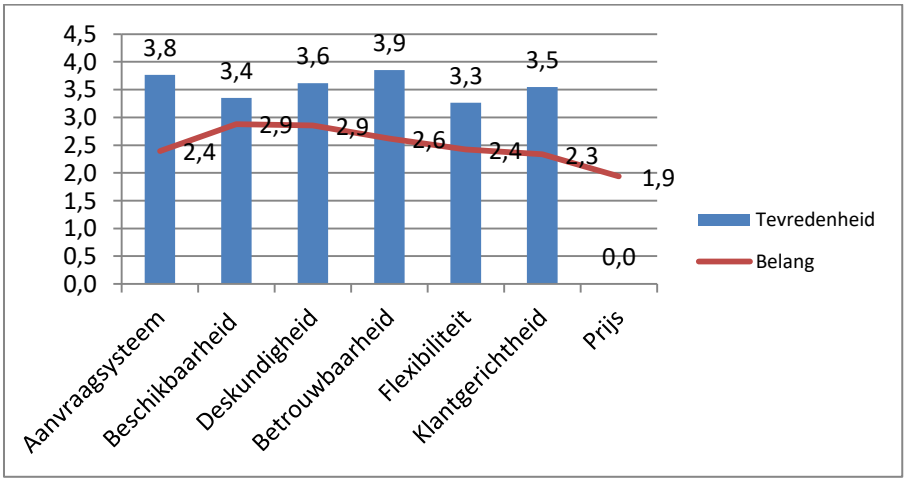
NL/FR



NL

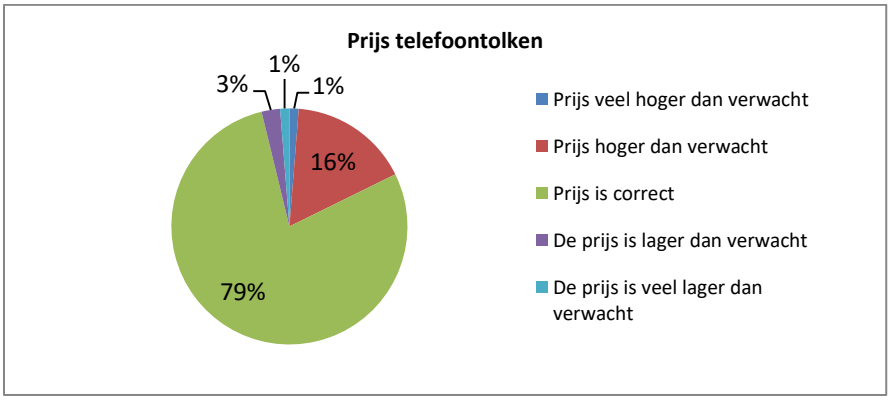


FR

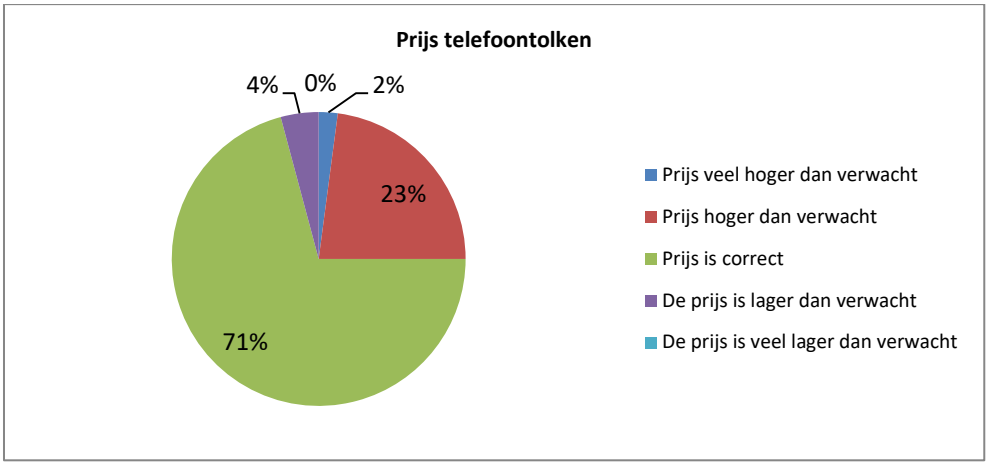


Prijs:

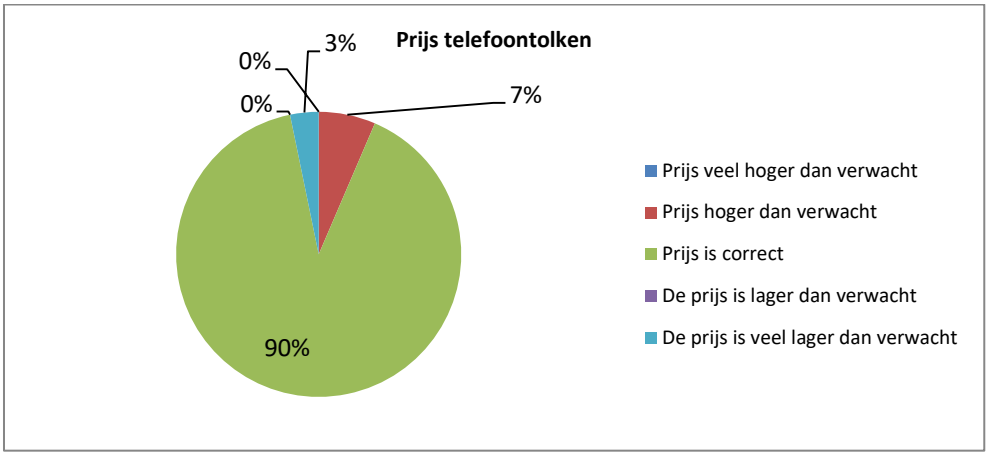
NL/FR



NL

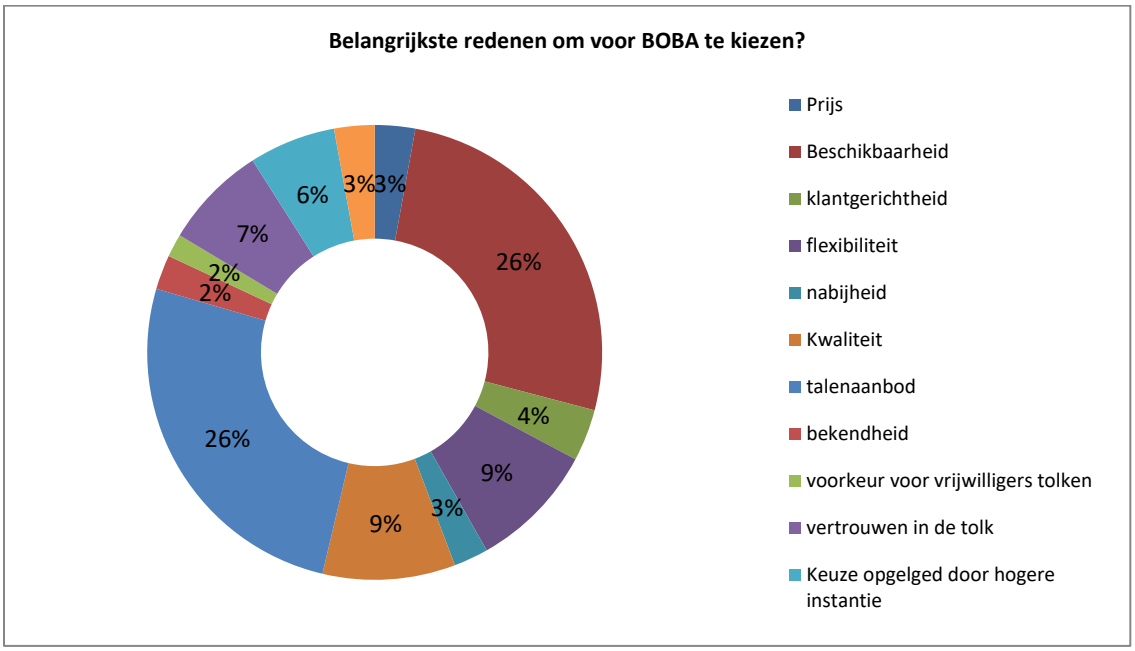

Prijs telefoontolken
4%
0%
2%
23%
71%
Prijs veel hoger dan verwacht
Prijs hoger dan verwacht
Prijs is correct
De prijs is lager dan verwacht
De prijs is veel lager dan verwacht

FR

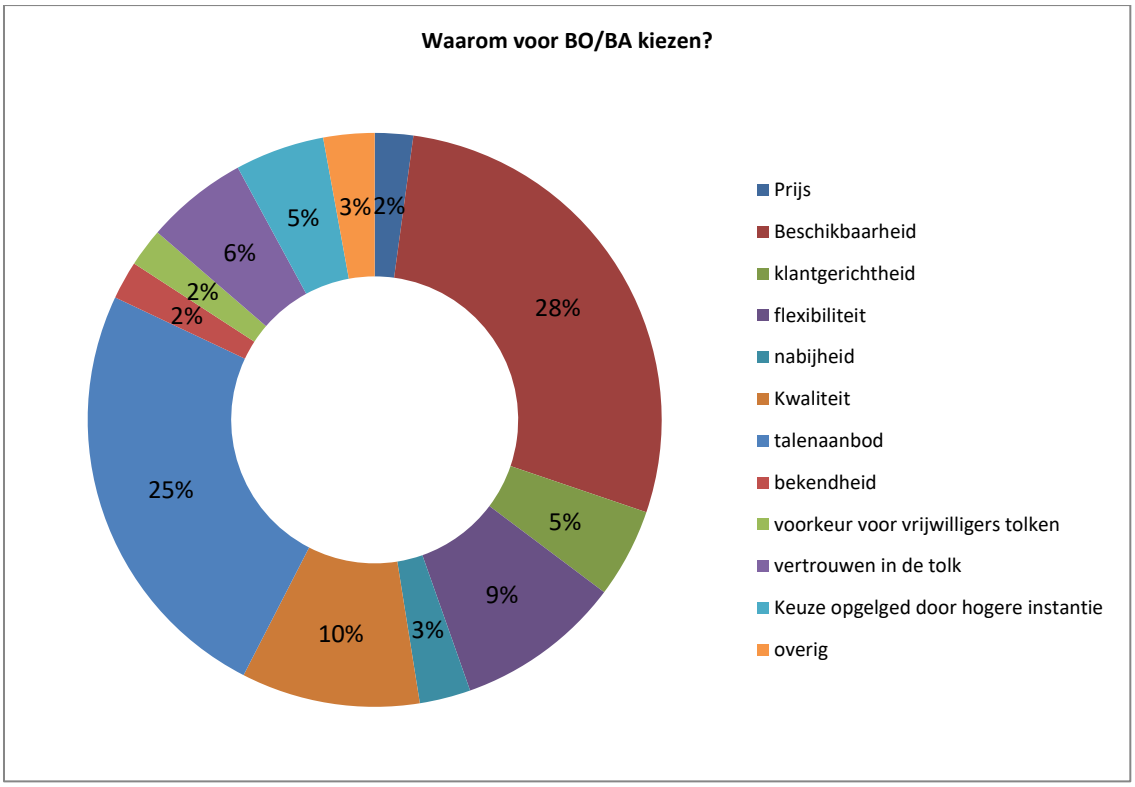

Prijs telefoontolken
0%
3%
0%
7%
90%
Prijs veel hoger dan verwacht
Prijs hoger dan verwacht
Prijs is correct
De prijs is lager dan verwacht
De prijs is veel lager dan verwacht

Belangrijkste redenen om voor Brussel Onthaal te kiezen?

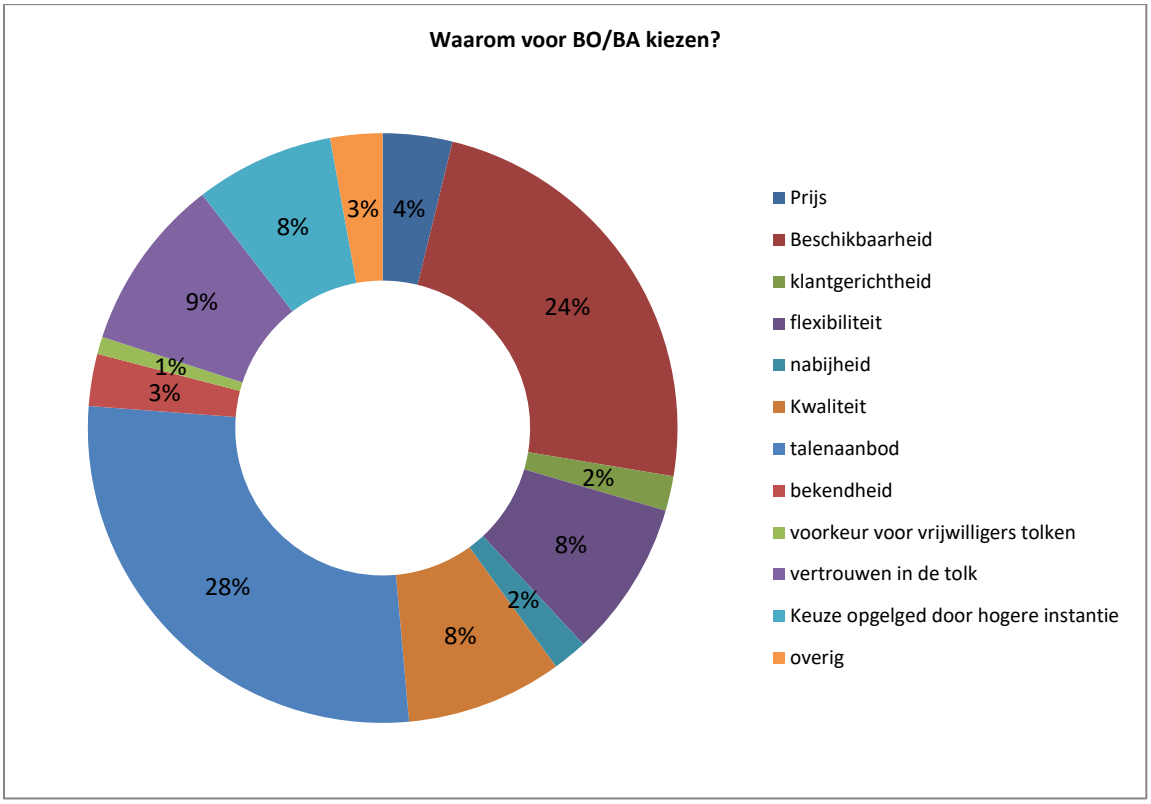
NL/FR



NL

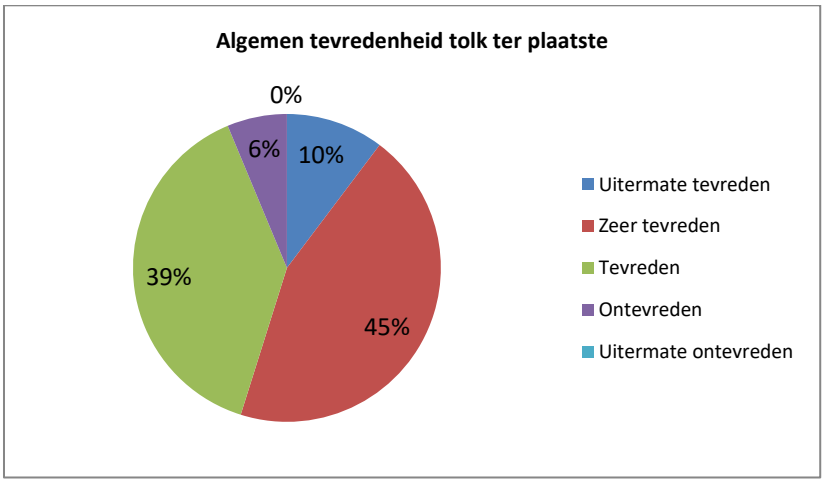


FR



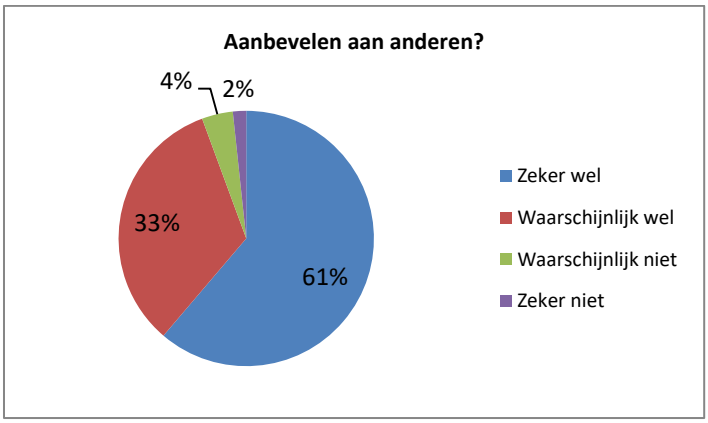
Conclusies gebruikers tolken ter plaatse:

Algemene tevredenheid:



Tevredenheid tolkprestaties	NL	FR	NL/FR
Uitermate tevreden	11%	8%	10%
Zeer tevreden	44%	48%	45%
Tevreden	39%	38%	39%
Ontevreden	6%	8%	6%
Uitermate ontevreden	0%	0%	0%

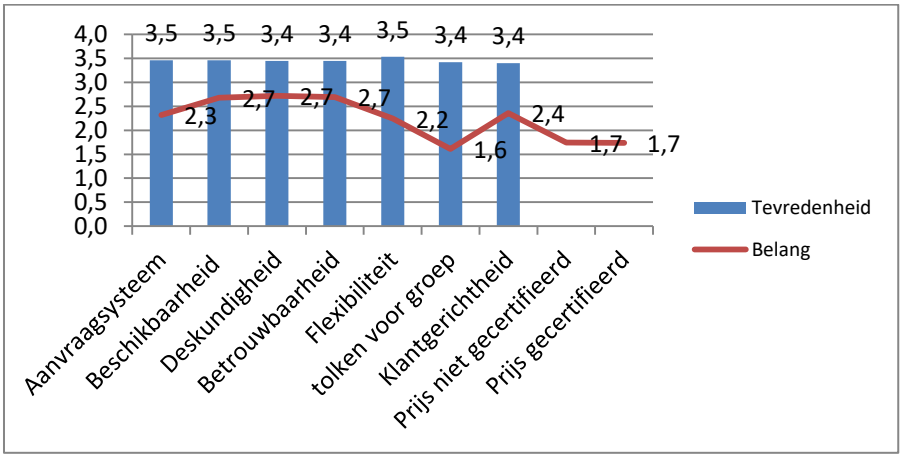
Aanbevelen aan anderen?



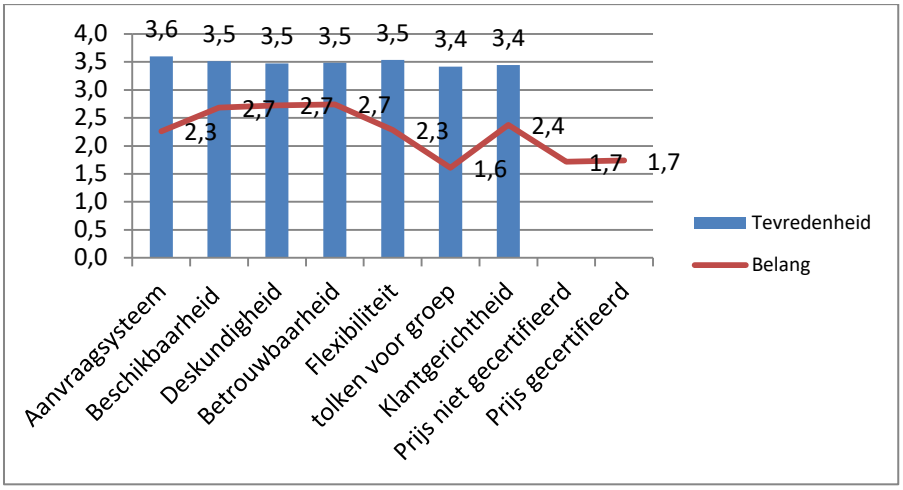
Aanbevelen aan anderen	NL	FR	NL/FR
Zeker wel	63%	55%	61%
Waarschijnlijk wel	34%	32%	33%
Waarschijnlijk niet	2%	9%	4%
Zeker niet	1%	5%	2%

Tevredenheid en belang per thema

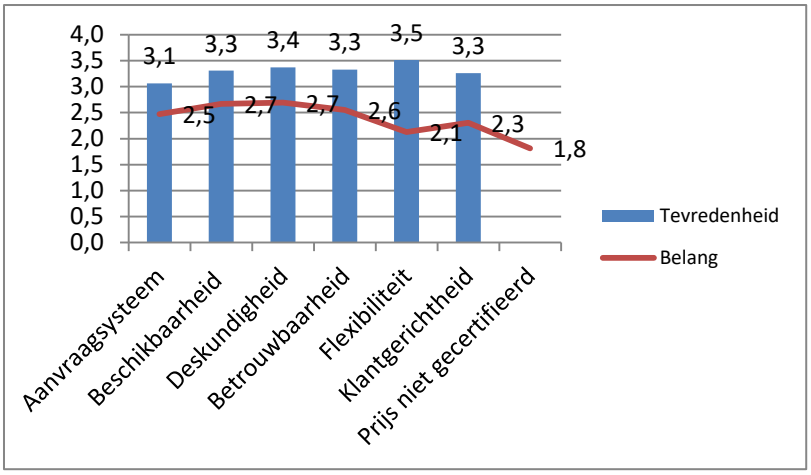
NL/FR



NL

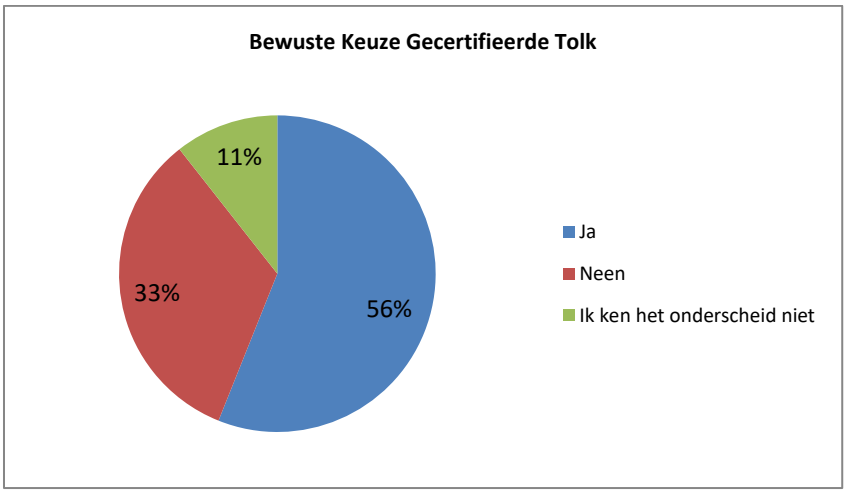


FR



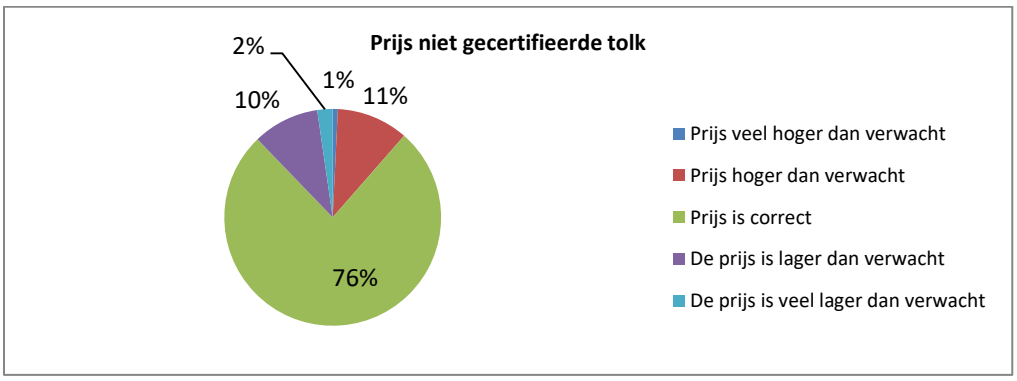
Bewuste keuze gecertificeerde tolk (BO):

NL

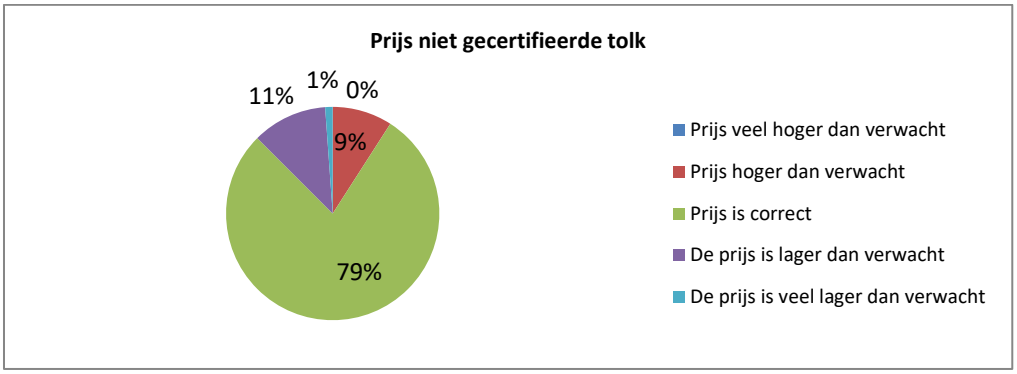


Prijs:

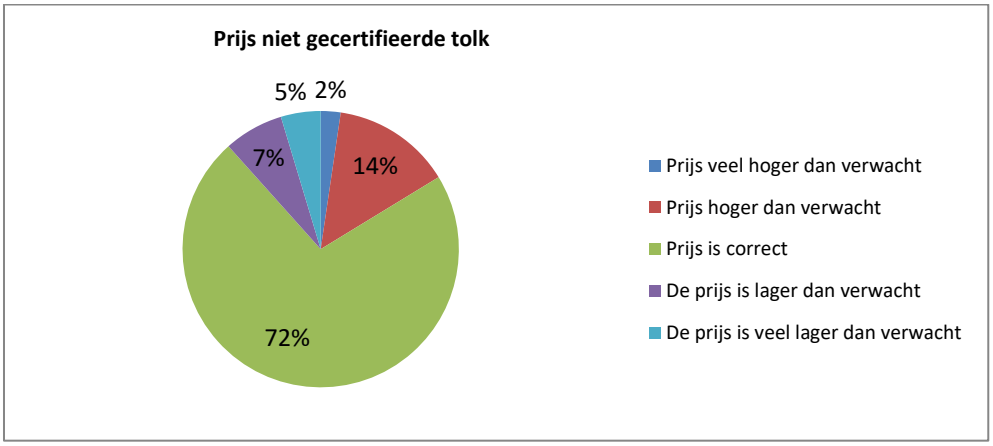
FR/NL



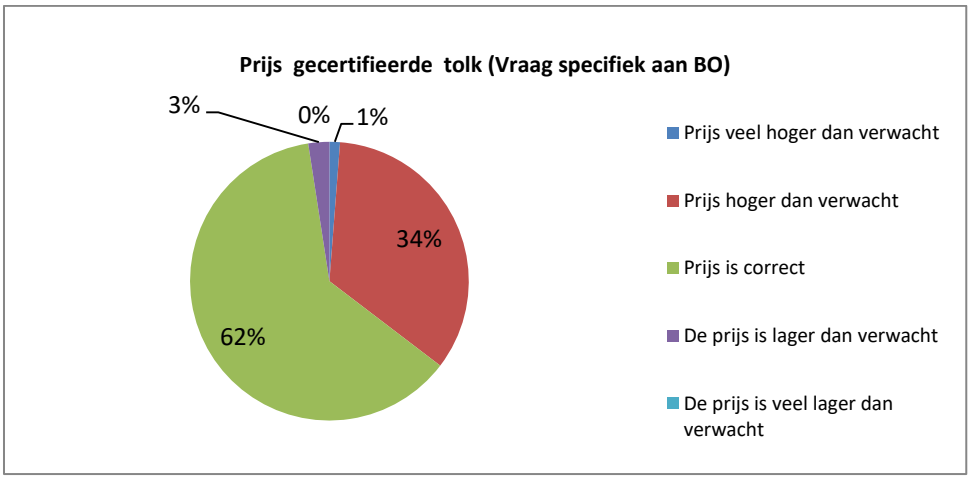
NL



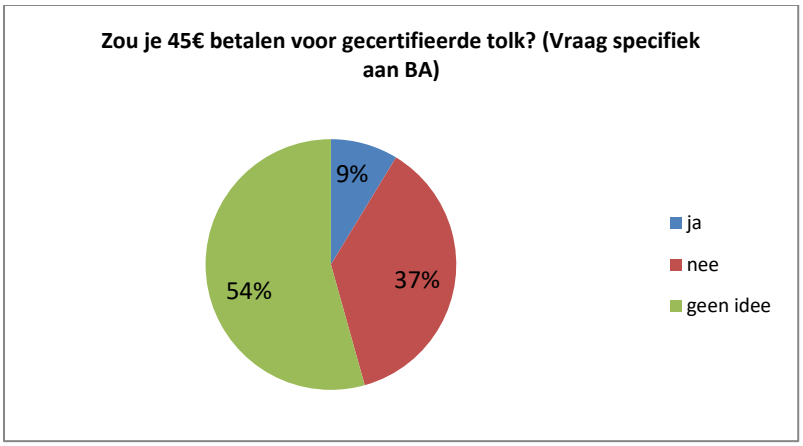
FR



NL

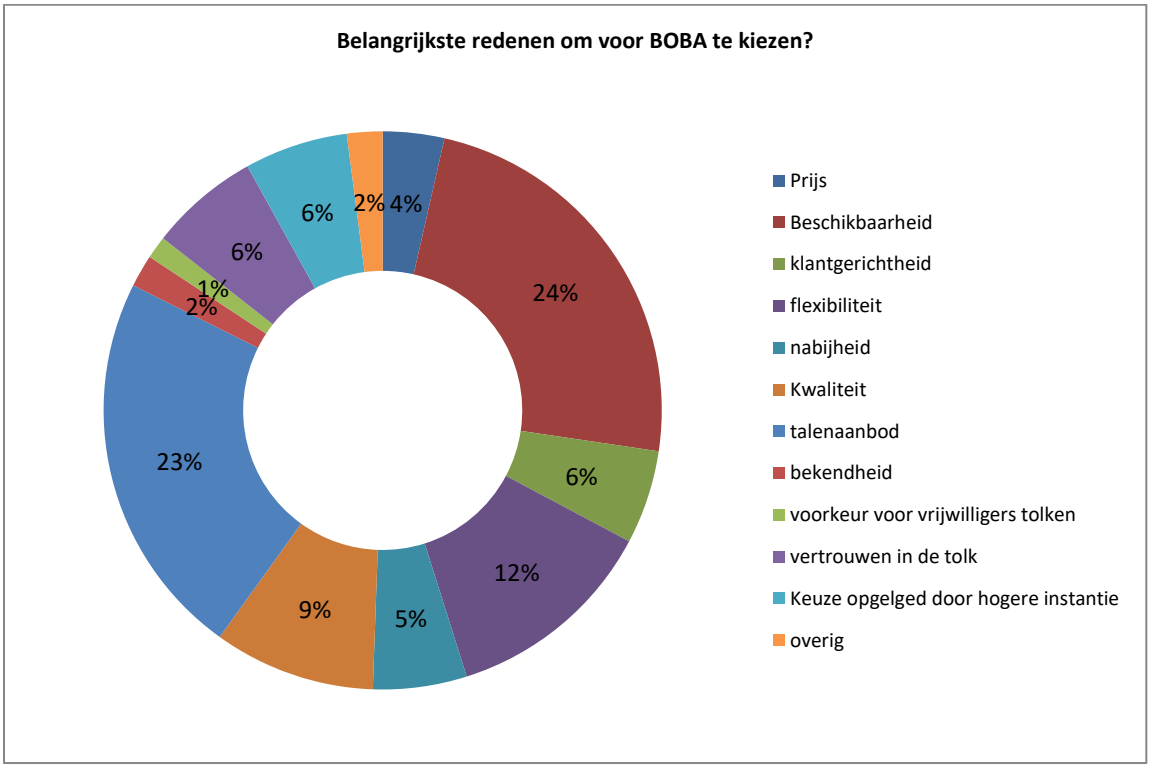

Prijs gecertifieerde tolk (Vraag specifiek aan BO)
3%
0%
1%
34%
62%
Prijs veel hoger dan verwacht
Prijs hoger dan verwacht
Prijs is correct
De prijs is lager dan verwacht
De prijs is veel lager dan verwacht

FR

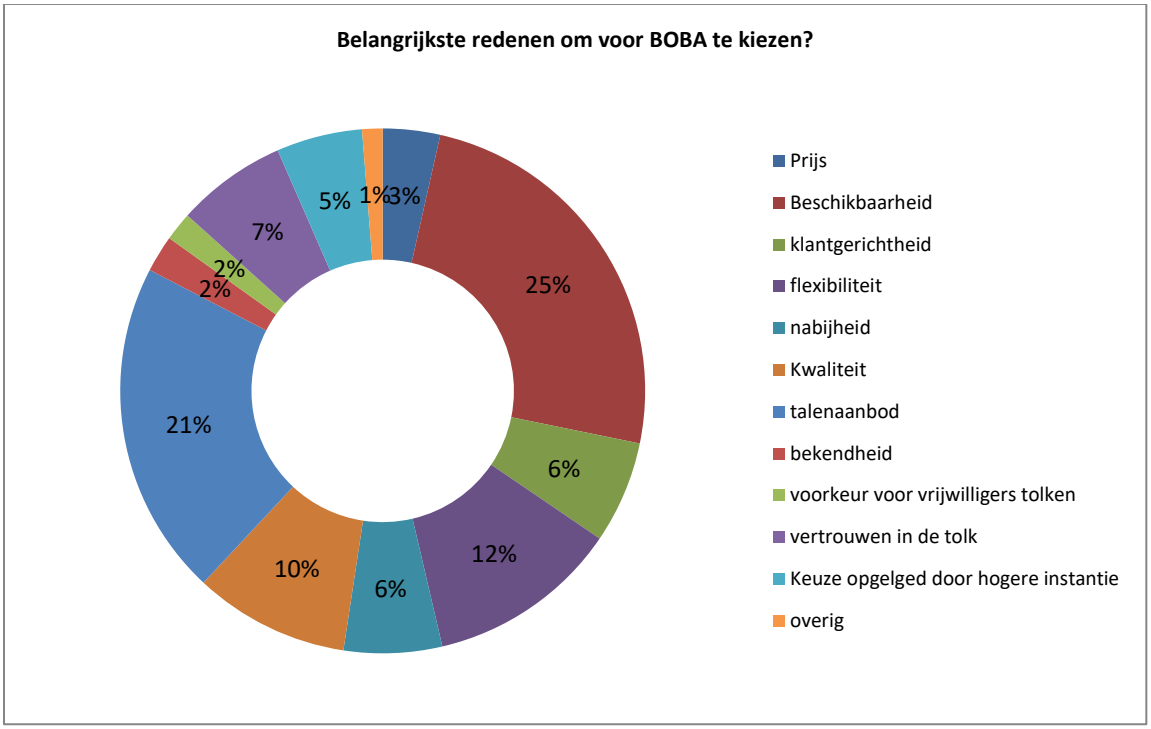

Zou je 45€ betalen voor gecertifieerde tolk? (Vraag specifiek aan BA)
9%
37%
54%
ja
nee
geen idee

Belangrijkste redenen om voor Brussel Onthaal te kiezen?

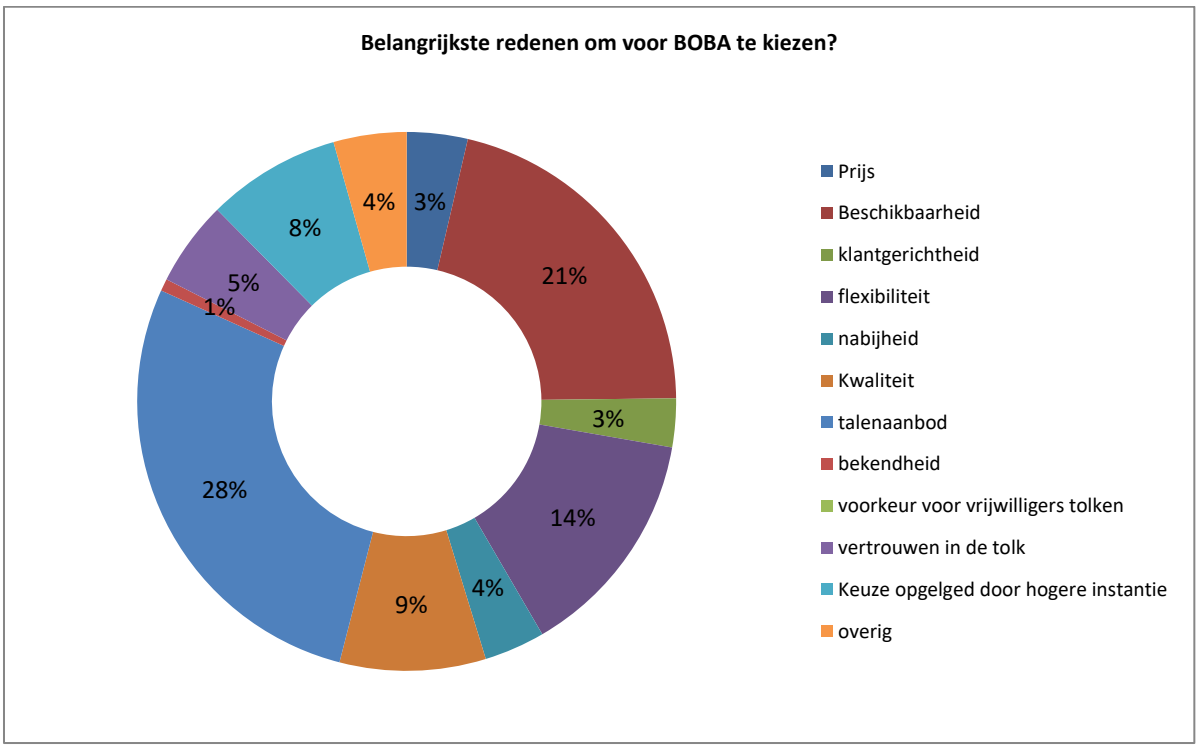
FR/NL



NL



FR


Belangrijkste redenen om voor BOBA te kiezen?
3%
21%
3%
14%
4%
9%
28%
1%
5%
8%
4%
Prijs
Beschikbaarheid
klantgerichtheid
flexibiliteit
nabijheid
Kwaliteit
talenaanbod
bekendheid
voorkeur voor vrijwilligers tolken
vertrouwen in de tolk
Keuze opgelged door hogere instantie
overig

Annexe 10/ Politique de bénévolat BA/BO

Développement d'une politique de volontariat à destination de Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil

Contexte

Hefboom a coordonné en 2016, dans le cadre d'un groupe de travail et en étroite collaboration avec l'équipe, un processus auprès de Brussel Onthaal/ Bruxelles Accueil visant à esquisser les contours de la politique de volontariat de l'organisation. En effet, le noyau de l'organisation est constitué d'un large groupe de volontaires qui apportent une contribution concrète et directe à la réalisation de l'objectif social de Brussel Onthaal/ Bruxelles Accueil.

Le texte ci-dessous est le résultat des discussions menées au sein du groupe de travail. L'organisation a mené en complément une enquête de satisfaction auprès de ses utilisateurs et effectué auprès des volontaire un sondage sur leurs attentes. Les résultats de ces deux enquêtes sont repris en annexe.

Vision de la politique de volontariat

- Est considérée comme volontaire toute personne travaillant pour BO/BA dans le cadre d'un contrat de volontariat. L'immense majorité des volontaires sont impliqués comme traducteur/ interprète. C'est à partir de cette base qu'est établie notre politique de volontariat. Les autres volontaires (conseil d'administration, volontaires du secrétariat…) sont tout aussi importants bien sûr, mais ils ne sont pas spécifiquement visés par notre politique de volontariat.
- Les volontaires se distinguent des autres employés, qui travaillent sous divers statuts (indépendant, ALE, Smart), en ce qu'ils ne reçoivent pas de rémunération et ne facturent pas leurs missions. Toutefois, BO/BA est à même d'accorder une indemnité aux volontaires, conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi relative aux droits des volontaires du 3 juillet 2005 et aux révisions ultérieures de cet article.
- Un certain nombre d'éléments importants concernant les volontaires découlent de la mission et la vision de BO/ BA :
    - Ils contribuent à la réalisation de notre objectif d'assurer une offre suffisante d'interprètes et de traducteurs en milieu social pour répondre aux besoins.

- Un autre objectif important est le développement personnel du volontaire (un tremplin pour sa participation sociale).
- BO/BA fait appel à des volontaires pour accomplir sa mission de base (la traduction et l'interprétariat en milieu social). Les volontaires contribuent donc directement à la réalisation des objectifs de l'organisation.

- Quel est la plus-value du travail avec des volontaires ?
  - Pouvoir trouver et mobiliser plus rapidement certaines langues, permet de travailler en répondant aux besoins.
  - La disponibilité des volontaires est différente. Par exemple, ils travaillent également le week-end (intéressant entre autres pour les tuteurs ou les centres d'accueil), ils peuvent être contactés au tout dernier moment et, comme il s'agit d'un groupe conséquent, les volontaires peuvent être mobilisés simultanément… Tout cela autorise une plus grande flexibilité.
    - Les volontaires acceptent généralement plus facilement des missions courtes, dans la mesure où l'aspect financier joue un moindre rôle.
    - Les volontaires ont (généralement) un autre emploi à côté, qui peut servir d'appui et être enrichissant.
    - Les volontaires s'investissent avec un grand sens de l'engagement et la volonté d'aider. Ils se sentent solidaires et liés au bénéficiaire de l'utilisateur. C'est un point très apprécié de certains utilisateurs.
    - N.B. : Beaucoup de traducteurs/ interprètes indépendants font bien sûr également preuve de flexibilité et d'engagement. Il ne s'agit évidemment pas d'une exclusivité des volontaires.
  - Travailler avec des volontaires revient moins cher.
- Remarque importante : il ne faut pas conclure de ce qui a été dit ci-dessus que BO/BA n'atteint ses objectifs sociaux qu'avec l'aide de volontaires et encore moins que la valeur ajoutée décrite ci-dessus vaudrait exclusivement pour les volontaires. Les traducteurs/ interprètes travaillant sous un autre statut (ALE, indépendant, Smart…) jouent ici un rôle essentiel. L'un n'exclue donc pas l'autre. C'est précisément cette complémentarité qui constitue la grande force de BO/BA.

- BO/BA s'est développé sous la forme d'un réseau d'engagement et de solidarité. Beaucoup de volontaires ont appris à connaître BO/BA en tant que primo-arrivant en Belgique, lorsque leur propre situation requérait de l'aide et qu'ils ne comprenaient pas la langue. Ils ont alors souvent fait le choix de vouloir aider leurs semblables dès qu'ils maîtriseraient suffisamment le NL et/ ou le FR. L'intégration de nouveaux demandeurs d'asile au réseau BO/BA reste, aujourd'hui encore, une source importante de motivation tout autant qu'un défi.

- Nous aspirons à ce que la qualité de travail des volontaires soit, à la base, comparable à celle des traducteurs/ interprètes certifiés. Cela signifie concrètement que nous attendons des volontaires

qu'ils respectent le code déontologique des interprètes volontaires, qui repose sur les mêmes bases que le code déontologique des interprètes certifiés.

        - Une certaine souplesse peut être adoptée en pratique, selon la demande/ les attentes de l'utilisateur et la capacité de l'interprète volontaire à faire preuve d'empathie.

    - Les interprètes volontaires doivent pouvoir effectuer un processus de développement personnel, tant sur le plan des connaissances que celui des compétences. Les évaluations intermédiaires des utilisateurs peuvent contribuer à soutenir ce processus.

    - En ce qui concerne les connaissances linguistiques, nous complétons les tests de niveau linguistique par une appréciation personnelle basée sur l'exercice pratique. Nous y faisons preuve de plus de nuances que pour les exigences de certification. Dans ce cas-ci encore, le volontariat est un processus de développement qui peut aider les volontaires à se former en pratique jusqu'à devenir interprète/ traducteur certifié. Et nous tenons compte, ici aussi, de ce que l'utilisateur demande/ de ce dont il a besoin.

    - Nous nous efforçons toujours au maximum d'employer un volontaire pour des missions dont nous savons qu'elles correspondent bien à ses propres besoins, talents et préférences. Un volontaire est en droit de refuser une mission qui ne l'intéresse pas.

Recrutement et accueil

- Comment BO/BA recrute-t-il des volontaires ?

    - La plupart des volontaires arrivent chez BO/BA par le biais du bouche à oreille.

    - Par un appel, via le réseau d'interprètes/ traducteurs, en cas de pénurie pour une certaine langue.

    - Offre d'emploi placée chez Het Punt/ Association pour le Volontariat, steunpunt vrijwilligers, sur le site web de vrijwilligerswerk.be.

    - Petite phrase standard placée en signature des e-mails.

    - Candidatures spontanées via le site web, par le biais d'autres utilisateurs qui réfèrent des personnes appartenant à leur public cible.

- Quel rôle la culture d'organisation joue-t-elle dans l'accueil des volontaires ?

    - Notre organisation se veut ouverte à tous et accessible. Toute personne qui souhaite s'engager comme volontaire est la bienvenue chez nous.

    - Nous attendons des volontaires qu'ils respectent la déontologie et les accords passés. Ceux-ci font partie intégrante du contrat de collaboration volontaire.

- Nous faisons appel à la solidarité avec le public cible de langue étrangère (par exemple : ancien réfugié aidant désormais de nouveaux réfugiés).
- Les volontaires sont très sensibles à la chaleur de l'accueil/ au caractère familial de l'organisation. Le caractère personnel de l'approche est important. Les volontaires peuvent s'adresser à tous les employés de l'organisation. Les questions sont renvoyées à l'employé en charge.
- Nous laissons la possibilité aux volontaires de s'engager sur un mode flexible. Ils décident eux-mêmes de la fréquence, du moment et des missions pour lesquelles ils souhaitent s'engager.
- La décision d'indemniser les volontaires a conduit à un élargissement et à une diversification du groupe de volontaires.

- Quels sont les critères de recrutement d'un volontaire ?
  - La procédure de recrutement de volontaires fait l'objet d'un document écrit. Les nouveaux candidats se présentent et suivent obligatoirement la formation en déontologie.
  - Les candidats francophones et anglophones sont soumis en interne à un test linguistique auquel ils doivent obtenir un résultat d'au moins 70%. Les néerlandophones sont envoyés à la Huis van het Nederlands pour y passer un test linguistique spécifique, créé à l'intention des candidats à l'interprétariat social.
  - Les nouveaux candidats ayant réussi le test linguistique et suivi la formation en déontologie peuvent s'inscrire. Ces formulaires d'inscription sont remplis sur place ou envoyé par e-mail/ par la poste.
  - Les nouveaux volontaires sont évalués deux fois par l'utilisateur en début de parcours. Ce feed-back est communiqué au volontaire et consigné sur sa fiche. L'envoi du questionnaire aux utilisateurs est automatisé. Les volontaires qui font l'objet du moindre doute sont 'testés' de manière plus intensive lors de la formation et font ensuite l'objet d'un meilleur suivi.

- Qu'attendons-nous des volontaires en ce qui concerne les valeurs de BO/BA ?
  - Le contrat de collaboration renvoie à l'importance du respect mutuel, de la solidarité, à l'esprit de volontariat. BO/BA tient compte au maximum des souhaits des utilisateurs quant au sexe, à la religion, la nationalité… Les volontaires peuvent faire part de leurs limites en la matière et celles-ci sont également respectées. Si un volontaire à des réticences à accepter une certaine mission, il en est tenu compte.
  - Lorsqu'un volontaire accepte une mission, on attend de lui qu'il s'en acquitte en conformité avec les valeurs de BO/BA, c'est-à-dire le respect de la religion, de l'origine, du genre… Il n'est donc pas acceptable de se comporter de manière discriminatoire au cours d'une prestation. Il est important dans ce cadre que la question soit éclaircie, afin

que d'éventuels points sensibles soient connus par avance et puissent être communiqués de part et d'autre.

- Comment les nouveaux volontaires sont-ils informés ?
    - Toutes les infos sont fournies lors de la formation en déontologie, qui tient également lieu de premier accueil.
    - Les volontaires qui ont encore des questions peuvent les poser et font l'objet d'un accompagnement personnalisé.
    - Le site web comprend une page qui offre une réponse à beaucoup des questions que posent les volontaires.

Utilisation des volontaires

- Les tâches que les volontaires prennent à leur charge sont : interpréter (interprétariat téléphonique et/ou interprétariat par déplacement) et/ ou traduire, en conformité avec la déontologie. Une description des tâches décrit et circonscrit clairement les tâches du volontaire.
- Le volontaire n'a pas la responsabilité finale de la prestation mais on attend néanmoins de lui qu'il fasse tout ce qui est en son pouvoir pour mener à bien une mission.
    - Le volontaire est la carte de visite de BO/BA.
    - Le volontaire respecte la déontologie et les accords passés (contrôle de la qualité).
    - Le volontaire peut donner un feed-back sur la mission d'interprétariat et sur l'utilisateur.
    - L'interprète par déplacement a la responsabilité de planifier son déplacement en avance et de prévoir - surtout la première fois -, suffisamment de temps pour trouver la bonne adresse de destination. La responsabilité la plus importante, lorsqu'il s'agit de rendre possible la réalisation pratique d'une mission, repose sur les épaules de l'utilisateur et de l'interprète. L'utilisateur a la responsabilité d'indiquer correctement et clairement quand et où exactement l'interprète est attendu (et d'organiser si nécessaire l'accueil de l'interprète). Le rôle de BO/BA est surtout de faciliter les aspects pratiques, par exemple assurer que l'interprète soit reconnu comme tel, par exemple grâce à un badge.
    - Le volontaire peut indiquer quelles prestations de traduction ou d'interprétariat il est prêt à accepter, ou quelles prestations il refuse. Il peut également indiquer sa préférence en matière de forme d'interprétariat (téléphonique ou par déplacement). S'il ne souhaite pas (ou plus) travailler pour un certain service ou secteur, c'est également possible. Les raisons peuvent être liées à la distance, à la courte durée, à une combinaison de facteurs… Lorsqu'un volontaire accepte une mission, celle-ci est conduite conformément aux accords passés et au cadre déontologique.
    - Tous ces éléments sont repris dans le contrat de collaboration volontaire.

- Le réseau de volontaires est actuellement constitué, sur le papier, de plus de 1000 personnes. Nous souhaitons faire en sorte que ce réseau reste gérable afin de pouvoir offrir un suivi de qualité. Nous souhaitons également utiliser ce réseau de manière optimale et procéder à une plus grande répartition des missions, de manière à ce que moins de volontaires atteignent leur plafond d'indemnisation. Une croissance future de l'organisation doit être un choix, qui doit également se traduire par un développement de l'encadrement. Nos utilisateurs apprécient notre flexibilité et notre disponibilité, mais celles-ci ne sont pas illimitées. Il ne nous est pas possible d'accepter sans réfléchir des demandes tardives.

- Les volontaires sont envoyés à travers tout le pays. Cela ne va pas de soi, ni pour l'organisation, ni pour le volontaire concerné pour des raisons de distance et de mobilité. Raison pour laquelle BO/BA souhaite explorer la possibilité d'utiliser le modèle d'interprétariat par webcam comme alternative.

Impliquer et témoigner de l'appréciation

- Comment les volontaires influent-ils sur la politique de l'organisation ?

- Les volontaires sont directement impliqués dans la politique par le biais de deux mandats au sein du Conseil d'Administration de BO/BA. Les retours reçus du réseau de volontaires peuvent également avoir une influence sur la manière de travailler et sur la politique de l'organisation.

- Quelles marques d'appréciation les volontaires reçoivent-ils ?

    - Par le canal d'activités en réunion (barbecue, excursion, réception).

    - Par le canal des formations (sur mesure)

    - Par le canal de contacts personnalisés (petit mot de remerciement).

    - En libérant du temps lorsque les volontaires passent, en les écoutant et en les aidant (y compris pour des choses qui n'entretiennent pas de lien direct avec leur activité de traducteur/ interprète).

    - En leur donnant un retour (aussi bien positif que négatif) sur leurs prestations d'interprète.

    - Tous les employés sont disponibles et les volontaires sont redirigés si leurs questions l'exigent.

- Quelles facilités accordons-nous en signe de notre appréciation ?

    - Les volontaires sont assurés au cours de leur prestation dans le cadre de l'exercice de leur activité de volontaire.
    - Certains volontaires demandent un test TBC et un examen médical. Cela n'est accordé que lorsque des risques spécifiques existent. Le service de médecine d'entreprise est consulté pour connaître les règles à respecter en lien avec la grossesse.

- Les volontaires reçoivent une indemnité forfaitaire par jour d'activité.
- L'anonymat des volontaires est garanti (leurs données ne sont jamais transmises sans leur accord).

- Quel accompagnement proposons-nous aux volontaires ?
  - Pour leur permettre de s'acquitter de leurs tâches avec toute la qualité requise
    - Par le biais de formations et de coaching individuel.
  - Sur le plan relationnel
    - Les volontaires sont tenus de faire preuve de respect envers tous, quelle que soit leur religion ou leur origine.
- De quels moyens d'apprentissage les volontaires disposent-ils ?
  - Formations (sur mesure)
    - Au début de l'engagement : formation en déontologie pour les nouveaux candidats interprètes.
    - Les volontaires sont ensuite invités à participer aux différentes formations et intervisions organisées. Ces formations et intervisions se basent sur leur activité en tant qu'interprète et sur leurs besoins en tant que volontaire.
  - Attention portée au potentiel de développement personnel des volontaires
    - BO/BA considère le volontariat comme un processus de développement personnel progressif. Les volontaires ont par conséquent l'opportunité de se développer dans le cadre de leur engagement et de s'améliorer petit à petit comme traducteur et interprète.
    - Les missions effectuées par le volontaire font l'objet d'une évaluation.
    - Nous pratiquons le feed-back positif : nous n'hésitons pas à dire que c'est bien lorsque c'est le cas. Nous laissons les volontaires nous donner leur version des choses.
    - Certains volontaires ont un profil qu'ils peuvent utiliser également d'une autre manière pour BO/BA. Par exemple, un volontaire médecin de formation mais également interprète social qui donne une formation en terminologie médicale à ses collègues interprètes ; un autre volontaire qui doit développer une formation dans le cadre d'un stage et qui organise cette dernière pour des collègues interprètes ; un volontaire, prof de formation, qui développe un test linguistique…

Fin de l' engagement

- Les raisons de mettre fin à un engagement sont très variables et sont rarement le fait de BO/BA (ex : le fait de trouver un travail à durée indéterminée, un déménagement…). Nous souhaitons malgré tout tirer les leçons du départ d'un volontaire, par exemple si celui-ci a reçu trop peu de travail. Nous souhaitons surtout savoir quel rôle BO/BA a joué pour cette personne, y compris s'il s'agit d'un départ 'positif' de l'organisation. Nous souhaitons également savoir ce que cette personne dira de BO/BA à d'autres personnes.

- Le fichier actuel de volontaires fait l'objet d'une revue. Les volontaires non-actifs qui indiquent ne plus souhaiter être actifs sont retirés du fichier, de manière à ce que les volontaires actifs puissent faire l'objet d'un meilleur suivi.

- Nous cherchons à voir s'il serait possible d'identifier plus précisément les volontaires qui ont pu améliorer leur situation professionnelle grâce à BO/BA.

Annexe 11/ Les tarifs 2016 BA/BO

Tarifs 2016 :

Interprétariat sur place (demande via l'application en ligne) :

- Faire appel à un interprète non certifié : 20€/h et 5€/quart d'heure commencé

Quand vous faites appel à un interprète non certifié pour une prestation ayant lieu en dehors de Bruxelles ou quand vous faites appel à un interprète habitant en dehors de Bruxelles, les frais suivants de déplacement seront facturés :

- Forfait de 20€ pour les prestations qui ont lieu dans Brabant Flamand et Brabant Wallon.
- Les coûts réels de déplacement (0,34€/km ou ticket des transports publics) pour les prestations ayant lieu à Bruxelles et effectuées par un interprète habitant en dehors de Brabant Flamand et Brabant Wallon.
- Les coûts réels de déplacement pour les prestations ayant lieu dans les provinces Flandre-Occidentale, Flandre-Orientale, Anvers, Limbourg, Namur, Liège, Hainaut et Luxembourg.

Traductions écrites :

- Faire appel à un traducteur certifié ou non : 20€/page (environ 400 mots)
- Révision d'une traduction : 15€/page

Interprétariat par téléphone (offre supplémentaire sur l'interprétariat par téléphone de l'EVA) :

- Conversation téléphonique (max 20') : 15€/prestation (à partir de 30 min, une deuxième prestation sera facturée)

www.servicedinterpretariatsocial.be

sis.ba@skynet.be

Bruxelles Accueil asbl Service d'Interprétariat Social,
Square Sainctelette 12/3 - 1000 Bruxelles