Le Service d'Interprétariat Social de l'asbl Bruxelles Accueil et le Sociaal Vertaalbureau de la vzw Brussel Onthaal n'ont pu garantir leurs services d'interprétariat et de traduction en milieu social en 2015 que grâce à la bonne coopération des nombreux interprètes et traducteurs en milieu social, au soutien des différentes autorités subsidiantes, à l'engagement de l'équipe, aux nombreux utilisateurs et aidants… à qui nous adressons toute notre gratitude !

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

C.O.C.O.F – Cohésion Sociale 2011-2015

SOCIALE MARIBEL

Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
Commission Communautaire Commune

Abréviations 2

Introduction 3

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

1.1. Qu'est-ce qu'interpréter et traduire en milieu social ? 4
1.2. Interprétation et traduction en milieu social dans un contexte plurilingue bruxellois 7

2. Bruxelles Accueil asbl – Brussel Onthaal vzw en 2015 ? 9

2.1. Vision et mission de BA/BO 9
2.2. Conseil d'Administration de BA/BO 10
2.3. Effectifs de BA/BO 11
2.4. Financement des activités de BA/BO 12
2.5. Un réseau plurilingue d'interprètes et de traducteurs en milieu social 14
2.6. Système d'enregistrement des demandes et des prestations 18

3. Demandes et prestations en 2015 19

3.1. Données statistiques générales pour 2015 19
3.2. Demandes et prestations d'interprétariat par déplacement 25
3.3. Demandes et prestations de traduction écrite 28
3.4. Demandes et prestations d'interprétariat par téléphone 31
3.5. Permanence de première ligne pour primo-arrivants 34

4. Évaluation de 2015 et perspectives d'avenir pour 2016 36

5. Annexes 38

Abréviations

ACS	Agent Contractuel Subventionné
BA	Bruxelles Accueil
BIAL	Brussels Institute for Applied Linguistics
BO	Brussel Onthaal
BRIO	Centre d'Information, de Documentation et de Recherche sur Bruxelles
CAW	Centre d'Action Sociale Globale
CGRA	Commissariat-Général aux Réfugiés et aux Apatrides
CLB	Centre d'Encadrement des Élèves
COCOF	Commission Communautaire Française
COCOM	Commission Communautaire Commune
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
CSSM	Centre de soins de santé mentale
ETP	Equivalent Temps Plein
FOREM	Service public de l'emploi et de la formation en Wallonie
FR	Français
IP	Interprétariat par déplacement
IT	Interprétariat par téléphone
ITS	Interprétariat et traduction en milieu social
MIC	Médiation interculturelle
NL	Néerlandais
NOH	Neder-Over-Heembeek
OCMW	Centre Public d'Action Sociale
ONEM	Office National de l'Emploi
ONG	Organisation non gouvernementale
SETIS	Service de Traduction et d'Interprétariat Social
SPF	Service Public Fédéral
STV	Interprétariat et traduction en milieu social
TCT	Troisième Circuit de Travail
TE	Traduction écrite
UZ	Hôpital universitaire
VDAB	Office Flamand de l'Emploi et de la Formation professionnelle
VGC	Commission Communautaire Flamande

Introduction

En 2015, Bruxelles Accueil et Brussel Onthaal (BA/BO) a réalisé du beau travail, dans la mesure où cette année, nous nous sommes vus confrontés à deux moments particulièrement épineux que nous avons réussi à muer en opportunités.

Une première 'crise' avait trait au parcours à suivre pour incorporer Brussel Onthaal dans l'agence flamande 'Agentschap voor Integratie en Inburgering'. Cette intégration s'est avérée irréaliste vu le matériel génétique atypique de notre organisation : bilingue, bruxelloise, mais surtout fondée sur le volontariat.

La seconde crise est survenue lors de la réaffectation du site St. Joris, ce qui nous a contraints à un déménagement plutôt imprévu au Square Sainctelette 12/3 à 1000 Bruxelles. BA/BO est désormais logé aux abords de Molenbeek avec vue sur le canal et le Kaaitheater.

Ces 'crises' nous ont obligés à faire une évaluation approfondie, ce qui a engendré un nouveau projet de politique et financier 2015-2018. Nos autorités subsidiantes habituelles nous ont encore accordé leur confiance et la Fondation Roi Baudouin nous a alloué un soutien supplémentaire.

Et notre batterie de collaborateurs nous est également restée fidèle. En 2015, BA/BO a fait appel à non moins de 457 interprètes/traducteurs différents. Cela nous a permis d'accomplir près de 12.000 prestations, le deuxième meilleur résultat que nous n'ayons jamais obtenu ! (Rien qu'en 2010 nous avons fait un tout petit peu mieux). Ces chiffres démontrent combien les activités de BA/BO sont liées au nombre élevé de demandeurs d'asile et de migrants qui ont afflué au courant de l'année dernière.

Un tout grand merci donc à tous ces bénévoles et évidemment aussi à l'équipe de BA/BO, qui aura sa photo - bien méritée - dans le présent rapport annuel.

Bob Pleysier
Président
Conseil d'Administration BA/BO

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

1.1. Qu'est-ce qu'interpréter et traduire 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 francophones et néerlandophones d'interprétariat et traduction en milieu social a été formulée en 2004 par la Concertation Fédérale de la Traduction et de l'Interprétariat social de l'époque :

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

Le secteur flamand d'interprétariat et de traduction en milieu social utilise actuellement *la définition suivante :*

"Transmettre fidèlement et intégralement des messages oraux ou écrits dans un contexte social : 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* :

- 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 qui (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 :

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

° 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 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 et (im)prévues. L'interprétariat s'effectue via un ordinateur ou via une tablette

équipée de webcam. Son avantage est de visualiser aussi la communication non verbale.

- *L'interprétariat par déplacement* est à conseiller 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 de 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 dans une autre, et ceci dans le contexte d'une aide et de services sociaux et publics. On fait appel aux services d'un interprète social lorsque des problèmes de langue empêchent les personnes de communiquer entre elles. L'interprète social n'ajoute ni n'omet aucune information et s'efforce de rendre la communication entre les interlocuteurs aussi directs que possible. L'interprète 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 points de litige 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

1.2. L'interprétariat et la traduction dans un contexte plurilingue bruxellois.

En tant que région de migration, la région de Bruxelles est toujours caractérisée par une diversité croissante de langues familiales. Aux 8 premières places sont classées : le français, le néerlandais, l'anglais, l'arabe, l'allemand, l'espagnol, l'italien et le turc.

Le français est et reste la 'lingua franca' de Bruxelles et l'anglais a évincé le néerlandais en tant que deuxième langue la mieux connue. Les trois langues les plus importantes (le français, l'anglais et le néerlandais) perdent en poids relatif. On note une progression de l'arabe.

Le français et le néerlandais continuent à jouer un rôle crucial dans le développement du sens de la communauté au sein de Bruxelles mais c'est précisément le plurilinguisme qui lie les Bruxellois entre eux.

(source: http://www.briobrussel.be/ned/webpage.asp?WebpageId=1036)

Cette diversité langagière croissante à Bruxelles forme un défi pour l'aide sociale francophone ou néerlandophone à mener au sein de l'organisation une politique linguistique qui surmonte de façon optimale les barrières linguistiques avec le client allophone.

Une offre d'interprétariat et de traduction en milieu social demande de la flexibilité et du réalisme pour répondre aux besoins de ce contexte bruxellois plurilingue. Ainsi, BO ne proposera pas seulement une offre langue étrangère/néerlandais, mais également une offre langue étrangère/français ou langue étrangère/anglais. Les exemples qui suivent illustrent ce besoin de flexibilité:

- Organisation néerlandophone où travaille un psychologue francophone...
- Le Brussels Onthaalbureau Nieuwkomers (actuellement 'Agentschap Integratie en Inburgering' collabore avec des partenaires bruxellois francophones…
- Un centre d'accueil pour demandeurs d'asile cherche un interprète tibétain, mais seul un interprète tibétain/anglais est disponible…

Ce contexte plurilingue typique a également pour conséquence qu'à Bruxelles différents partenaires (néerlandophones, francophones, flamands, wallons, fédéraux, bruxellois) proposent une offre d'interprétariat et de traduction en milieu social ou une médiation interculturelle :

- *Brussel Onthaal vzw* a une offre de seconde ligne d'interprétariat par déplacement et de traduction écrite pour des organisations néerlandophones et bilingues à Bruxelles et une offre complémentaire d'interprétariat par téléphone et de traduction écrite pour la Flandre.

- *Bruxelles Accueil asbl* a une offre de seconde ligne d'interprétariat par téléphone et de traduction écrite dans le cadre de l'accueil de demandeurs d'asile pour des organisations francophones, une offre d'interprétariat par déplacement et une permanence de première ligne pour primo-arrivants à Bruxelles.

- *Le Vlaamse tolkentelefoon vzw, actuellement Agentschap Integratie en Inburgering* a une offre de seconde ligne d'interprétariat par téléphone et d'interprétariat par webcam en phase expérimentale en Flandre et dans des organisations néerlandophones de Bruxelles.

- Setis Bxl a une offre de seconde ligne d'interprétariat par téléphone, d'interprétariat par déplacement, permanence d'interprétariat et traduction écrite pour les organisations francophones et bilingues à Bruxelles.

- Foyer vzw (MIC) a une offre de première et seconde ligne de médiation interculturelle et d'interprétariat par webcam pour organisations néerlandophones ou bilingues (action sociale et santé) à Bruxelles, et pour personnes allophones.

- SPF Santé publique a une offre MIC et d'interprétariat par webcam de seconde ligne dans les hôpitaux bruxellois.

- OTA team Brussel a une offre de seconde ligne de MIC dans le cadre de l'Aide Intégrale à la Jeunesse.

2/ Bruxelles Accueil asbl – Brussel Onthaal vzw en 2015

2.1. Mission et vision de BA/BO

Début 2015, tout le monde partait toujours du principe que Brussel Onthaal serait partiellement incorporé dans l'agence' Agentschap Integratie en Inburgering'. Comme cette articulation prévue risquait de mettre en danger les activités de BA/BO, nous nous sommes adressés à Hefboom pour chercher ensemble des alternatives et des moyens de les financer.

Le parcours de soutien de la part de Hefboom a commencé par une séance de brainstorming regroupant des membres du conseil d'administration, des membres de l'équipe et des utilisateurs de nos services : que représentons-nous, qu'est-ce qui reste primordial, que souhaitons-nous maintenir ?

Entre-temps Brussel Onthaal vzw a obtenu une position d'exception suite à quoi l'organisation ne devrait plus être incorporée dans l'agence 'Agentschap Integratie en Inburgering' mais un accord serait conclu entre les deux organisations. Ce qui nous a valu à tous un énorme soulagement.

Le parcours de soutien en collaboration avec Hefboom a été poursuivi et a abouti en un projet de politique 2015-2018 et un projet de financement 2015-2018. Les mission et vision ont été définies comme suit :

Mission

La mission 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 dans le sens de la participation à la société belge et à la vie professionnelle.

Vision

La vision de BA/BO qui consiste à proposer une offre qualitative et couvrant les besoins en matière d'interprétariat et de traduction en milieu social, repose sur trois points de départ :

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 réponde aux besoins sur le terrain.

Bénévolat: cette couverture des besoins est uniquement possible grâce à la mise en œuvre d'un réseau de bénévoles[1] constitué au cours de longues années et proposant une vaste offre de langues. Un travail sur mesure doit soutenir au plus haut degré ce réseau de bénévoles. En outre, le registre d'interprètes et traducteurs certifiés[2] est également affecté le plus possible à Bruxelles.

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 Brussel Onthaal vzw et de Bruxelles Accueil asbl sont les mêmes personnes. Cela permet une politique intégrée avec les deux organisations. En 2015, les membres de ces conseils d'administration étaient les suivants :

Bob Pleysier	Président
Claude Castiau	Doyen Bruxelles Centre
Marie-Paule Moreau	Coordinatrice Brussel Onthaal – Open Deur vzw
Anne Dussart	Caritas International
Thibaut Cardon	Bénevole, traducteur
Svetlana Vogeleer-Aloushkova	Enseignante Marie Haps
Sarah De Hovre	Directrice Pag-asa
Dirk De Vis	Bénévole, interprète
Chantal Vermeersch	Traductrice/interprète certifiée

Les Conseils d'Administration ont été soutenus techniquement par Marianne Scheppers, coordinatrice BA/BO et Norbert Van Den Eden, expert comptable externe.

Le Conseil s'est réuni le 16/2, le 18/5, le 8/7, le 21/9 et le 14/12/2015, l'Assemblée Générale le 18/05/2014. A l'ordre du jour étaient inscrits des thèmes tels que l'évolution dans les demandes et les prestations, la tarification et les revenus, la gestion des effectifs et des subventions, les comptes annuels et le budget, l'incorporation ou non dans l'Agentschap Integratie en Inburgering et la poursuite des activités.

[1] Un interprète/traducteur bénévole choisit de s'engager en tant que bénévole conformément à la législation sur le bénévolat. Ce bénévole aura obtenu ou non la certification.

[2] Un interprète/traducteur certifié a réussi à un test à la suite d'une formation ou sur base de son expérience. Cet interprète/traducteur certifié travaille en tant que bénévole ou en tant qu'indépendant en Flandre ou à Bruxelles.

2.3. L'équipe de BA/BO 2015

En 2015, l'équipe de BA/BO comptait 9 membres : du haut gauche au bas droit: Shpend, Serge, Marianne, Carmela, Ruben, Hassan, Lusya, Vanessa, Linde (bénévole) et Sajia.

Il y a, en tout, 5,9 équivalents à temps plein pour Brussel Onthaal et 0,8 pour Bruxelles Accueil. Voir en annexe 1 l'organigramme de 2015.

Ces personnes ont assuré la coordination (Marianne et Vanessa), le soutien de la qualité et son suivi (Vanessa et Ruben), le matching de l'interprétariat par téléphone (Shpend et Hassan), celui de l'interprétariat par déplacement (Lusya, Sajia et Hassan), celui de la traduction écrite (Ruben), la permanence de première ligne (Sajia), l'accueil (Sajia et Ruben) et le soutien logistique (Carmela), la comptabilité (Serge) et l'enregistrement.

Le coordinateur est - depuis le mois d'octobre 1997 - un détachement TCT émanant de la vzw bilingue Brussel Onthaal – Open Deur/Bruxelles Accueil - Porte Ouverte pour la coordination de Brussel Onthaal vzw ainsi que de Bruxelles Accueil asbl.

Les bénévoles Linde et Pierre ont donné un coup de main pour les permanences de première ligne et les photos à diverses occasions.

La situation incertaine concernant l'incorporation ou non dans l'Agentschap Integratie en Inburgering a mis l'équipe sous pression. Le soulagement était par conséquent très grand lorsqu'a paru que nous puissions poursuivre notre tâche en tant que BA/BO.

Dès lors, le déménagement fin novembre au Square Sainctelette 12/3 à 1000 Bruxelles, représentait vraiment un nouveau départ et nous a donné le supplément d'énergie requis pour faire face à une demande accrue d'interprétariat par téléphone et d'interprétariat par déplacement, suite à l'afflux croissant de demandeurs d'asile.

L'attribution d'un 2/5 ETP Maribel à Brussel Onthaal vzw a permis d'étendre l'équipe à partir du mois d'août 2015 pour le matching interprétariat par déplacement.

Le projet 'Nederlands op de werkvloer' (le néerlandais sur le lieu de travail) a été poursuivi par le biais de tables de conversation et de cours individuels à certains membres de l'équipe grâce à l'intervention de VOKANS.

2.4. Financement des activités de BA/BO.

En 2015, ***Brussel Onthaal vzw*** a été subventionné par diverses autorités/organisations :

- L'Agentschap Integratie en Inburgering a conclu un accord avec BO pour l'année 2015. Les subsides émanant de l'agence, en tant qu'ancrage par décret, concernent le financement de trois fonctions de base, à savoir la coordination, la qualité et le matching.

- La Commission Communautaire Flamande (Welzijn en Gezondheid - Etnische culturele minderheden) : en tant qu'autorité allouant des subventions au pouvoir organisateur de Brussel Onthaal vzw, la VGC s'est chargée de frais de fonctionnement et de personnel ainsi que d'une contribution au prix par heure d'interprètes certifiés à Bruxelles au sein des secteurs de compétence de l'action sociale, la santé et l'enseignement ;

- Actiris, en tant qu'autorité bruxelloise subventionnant 1 ETP ACS (matching interprétariat par déplacement/comptabilité).

- Maribel social, embauche supplémentaire à partir du 06/08/2015 pour 0,2 ETP (match interprétariat par déplacement)

- Fondation Roi Baudouin: en tant que subsides complémentaires pour 2015-2016 face à l'afflux et l'accueil croissants de demandeurs d'asile (matching interprétariat par téléphone);

- Welzijnszorg : en tant que financement complémentaire pour 2015-2016 pour l'accueil de demandeurs d'asile (formation d'interprètes en collaboration avec Fedasil et l'Agentschap I & I – aide juridique) ;

- Commission Communautaire Commune: en tant que subsides complémentaires pour les frais de fonctionnement en 2015 dans le cadre de l'assistance à une personne allophone (réfugié) dans la région bilingue de Bruxelles;

- Propres revenus d'exploitation : les forfaits pour les interprètes/traducteurs sont payés par le biais d'une tarification différentiée à l'utilisateur (voir les tarifs de 2015 en annexe 2).

Bruxelles Accueil asbl a obtenu en 2015 moins de financements que Brussel Onthaal vzw :

- COCOF (Cohésion Sociale) : en tant qu'autorité subsidiante dans le cadre du décret quinquennal (2011-2015) pour l'organisation d'une permanence de première ligne en faveur des primo-arrivants et d'une offre d'interprétariat et de traduction en milieu social à Bruxelles.

- Propres revenus d'exploitation : les forfaits pour les interprètes/traducteurs sont payés par le biais d'une tarification à l'utilisateur.

2.5. Un réseau plurilingue d'interprètes et de traducteurs

Bruxelles Accueil asbl et Brussel Onthaal vzw disposent d'une offre d'interprétariat et traduction en milieu social qualitative et couvrant les besoins, s'adressant aux organisations non marchandes.

Une telle offre d'interprétariat et de traduction en milieu social ne peut être proposée que grâce à un vaste réseau flexible et très diversifié d'interprètes et de traducteurs (1.008 personnes se disent disponibles), certifiés ou non. Parmi eux, la majeure partie a le statut de volontaire, certains sont indépendants, indépendants à titre complémentaire, ou travaillent sous statut de Smart. Ce réseau représente plus de 100 langues et en 2015 une soixantaine de ces langues ont été demandées.

Le réseau plurilingue d'interprètes et traducteurs est le résultat d'un travail de longues années (depuis 1980) et d'un recrutement permanent. Ce réseau peut être mis en œuvre prioritairement à Bruxelles et complémentairement sur toute la Belgique.

Vu notre historique, le lien avec la 'demande d'asile' reste prépondérant dans nos activités, tant au niveau des utilisateurs qu'au niveau de nos interprètes/traducteurs.

Politique de recrutement:

En 2015, 142 nouveaux interprètes/traducteurs ont été recrutés :

francophones	91
néerlandophones	26
anglophones	25

Lors d'un premier entretien, nous informons les candidats sur nos activités, le parcours qualité à suivre pour les néerlandophones avec, à la clé, le certificat d'interprète/traducteur en milieu social, les compensations et le statut, le test de français, la formation sur mesure, l'autorisation à travailler en tant que volontaire, etc.

Le recrutement se fait généralement par le bouche-à-oreille, par le biais de notre site internet, par Het Punt ou par l'Association pour le Volontariat, par l'internet en général ou par le Guide Social. Parfois encore, ce sont nos utilisateurs qui nous recommandent certaines personnes. Face au gros afflux de demandeurs d'asile, nous avons procédé en 2015 à un recrutement plus pointu et avons donné la priorité à l'arabe, le dari, le pachtou, le tigrinya et le somalien.

Politique de volontariat :

Le travail avec des volontaires demande une politique du volontariat bien spécifique. Il demande aussi de soutenir les effectifs comme par exemple en proposant une formation sur mesure, en organisant des moments de rencontre, en fournissant de l'info sur la loi et les compensations, en procurant des cadres de conventions, etc. Un réseau de volontaires est d'autre part fort volatile. Comme il est mentionné dans notre plan de politique 2015-2018, nous souhaitons démarrer en 2016 un processus afin d'en arriver à une vision et une politique du volontariat bien claires.
Les raisons pour lesquelles un volontaire s'engage en tant qu'interprète/traducteur en milieu social, peuvent être très diverses : par souci de solidarité et de proposer un service en retour, pour sortir de l'isolement, avoir une occupation, entretenir une langue, trouver un tremplin vers un emploi, recevoir une compensation, établir des contacts, …

A l'aide de notre système d'enregistrement et de la mise à jour permanente, nous souhaitons réaliser en 2016 une mise à jour du profil de notre volontaire.

Soutien et accompagnement du réseau d'interprètes/traducteurs :

En 2015, BA/BO a développé différentes activités pour le réseau d'interprètes et de traducteurs :

- La rencontre (et la reconnaissance) reste très importante pour les membres du réseau. C'est pourquoi nous avons à nouveau organisé un BBQ cet été. La réception de Nouvel An a été reportée au mois de janvier 2016 à cause de notre déménagement fin novembre.
- L'information est diffusée par voie de lettre d'infos électronique bimensuelle. Une vaste information et documentation se trouvent également sur le site, comme par exemple le code déontologique, des conseils pour interprètes en milieu social, etc.

- La formation sur mesure: (voir un aperçu en annexe 3)
- Le traitement des plaintes: feedback, évaluation et remédiation.
- Soutien individuel : ex. demande de dispense auprès de l'ONEM, établissement d'une note de frais ou d'une facture, questions concernants les avantages et inconvénients d'un certain statut.

Au mois d'octobre 2015, l'Université de Mons en collaboration avec l'Extension de l'UMONS, a organisé et démarré une formation francophone d'« interprète en milieu social et médiateur interculturel ». Il s'agit d'un parténariat sur le plan du contenu ainsi que financier entre Umons, Bruxelles Accueil, Setis Bxl et le SPF Santé publique – Médiation interculturelle. Ce projet pilote devrait mener à une formation standardisée avec reconnaissance du certificat et ce, de la part des autorités francophones. Neuf interprètes de Bruxelles Accueil (arabe (maghrébin et standard), roumain, somalien, russe, arménien, persan et dari) ont pris part à cette formation. Cette formation a pris fin début mars 2016. Au mois de mai 2016, les dernières évaluations auront lieu.

Pour plus d'info, voyez le lien suivant:
http://portail.umons.ac.be/FR/universite/partenaires/extension_UMONS/formations_specifiques/Pages/Introduction%20à%20l%27interprétation%20et%20à%20la%20médiation%20pour%20les%20services%20publics.aspx

Les prestations assurées en 2015 par le réseau d'interprètes/traducteurs :

En 2015, *457 interprètes/traducteurs différents* de notre réseau étaient actifs (sur 1.008 interprètes/traducteurs de disponibles dans le réseau). Ensemble, ils ont effectué 11.949 prestations d'interprétariat et de traduction.

321 interprètes ont effectué 5.398 tâches d'interprétariat par téléphone.
351 interprètes ont effectué 6.122 tâches d'interprétariat par déplacement.
74 traducteurs ont traité 278 dossiers de traduction.

Le tableau ci-dessous présente clairement que pour répondre à la demande d'interprètes par déplacement, un groupe croissant de personnes est mis en œuvre.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Interprétariat par téléphone	360	310	336	365	419	354	343	275	321
Interprétariat par déplacement	150	129	170	151	241	270	295	278	351
Traduction écrite	233	193	188	174	119	97	86	68	74
Mise à l'oeuvre de différents interprètes/traducteurs	**499**	**439**	**455**	**507**	**512**	**478**	**482**	**413**	**457**

Mise en œuvre d'interprètes et traducteurs en milieu social certifiés :

Fin 2015, 156 interprètes/traducteurs en milieu social certifiés appartenant au registre flamand étaient repris comme étant actifs dans notre système d'enregistrement.

° Les traducteurs en milieu social certifiés ont effectué 31 prestations de traduction soit 21,5% de l'ensemble des prestations de traduction.

° Les interprètes en milieu social certifiés ont effectué 576 prestations d'interprétariat (837,25 heures d'interprétariat) par rapport à 502 en 2014. Cela représente 10,7% de l'ensemble des prestations d'interprétariat par déplacement assurées par Brussel Onthaal.

- *au sein du projet VGC :*
  287 prestations d'interprétariat (ou 401,30 heures d'interprétariat) représentant un coût global de 26.643,48 € (18.444,75 € de frais d'interprétariat et 8.198,73 € de frais de déplacement).

  A cet effet, 42 interprètes certifiés différents ont été mis en œuvre pour les 20 langues suivantes : russe, dari, turc, polonais, espagnol, portugais, français, albanais, slovaque, ourdou, chinois, bulgare, roumain, serbe, arménien, arabe, vietnamien, pachtou, farsi et somalien.

- *autres prestations d'interprétariat certifié* :
  289 prestations d'interprétariat (ou 435,95 heures d'interprétariat) représentant un coût global de 27.447,47 € (19.820,75 € de frais d'interprétariat et 7.626,72 € de frais de déplacement).

  A cet effet, 29 interprètes certifiés différents ont été mis en œuvre pour les mêmes 20 langues que celles du projet VGC.

° L'interprétariat par téléphone : en général, ces interventions sont assurées par les interprètes non certifiés. C'est à titre très occasionnel qu'un interprète certifié effectuera telle prestation. En outre, nous disposons de collaborateurs fixes qui assurent également des prestations d'interprétariat par téléphone (albanais, arménien, russe, dari, pachtou, ourdou).

La mise en œuvre d'interprètes en milieu social certifiés reste difficile à Bruxelles :

- Le prix de l'heure d'interprétariat certifiée (45€/h) est souvent trop élevé pour l'utilisateur qui - à Bruxelles - peut s'adresser à d'autres partenaires pour combler la fracture linguistique.
- Il n'y a pas d'interprète certifié à disposition pour toutes les langues.

- Certains interprètes certifiés d'en dehors de Bruxelles préfèrent ne pas se rendre à la capitale au trafic dense pour s'acquitter d'une prestation d'interprétariat de rien qu'une heure.
- Les interprètes certifiés ne sont souvent pas disponibles/joignables pour les missions d'interprétariat de 'dernière minute'.
- Nous ne disposions pas de suffisamment d'interprètes certifiés pour les langues les plus convoitées en 2015, à savoir l'arabe, le dari et le pachtou.

2.6. Enregistrement des demandes et des prestations

Les différents services d'interprétariat et de traduction en milieu social de Flandre disposent d'un système d'enregistrement commun de base au sein duquel l'information centralisée est mise à jour. Il y a, par exemple, une mise à jour des données de formation des canditats interprètes, une mise à jour du registre des interprètes et traducteurs certifiés. Au sein de ce système, des ratios extrants communs ont été fixés et un rapportage commun est rendu possible.

Ces dernières années, BA/BO a continué l'adaptation « sur mesure » de ce système d'enregistrement suivant les besoins spécifiques de Bruxelles (bilinguisme) et les spécificités en matière du travail avec un réseau diversifié d'interprètes et traducteurs (compensations, contact, préfacturation, etc.) et les utilisateurs à Bruxelles et en Belgique en général.

En 2015, les efforts se sont concentrés sur l'apport de soutien aux utilisateurs lors du passage du formulaire de demande standard (pour faire la demande d'un interprète par déplacement) à la demande par application en ligne. Cette mesure facilite encore l'automatisation de la demande, son traitement et son acquittement.

En 2015, le mode sms pour interprètes a été activé. Nos collaborateurs peuvent, de la sorte, traiter la demande de disponibilité pour une demande de prestation d'interprétariat, obtenir toute info requise et répondre rapidement.

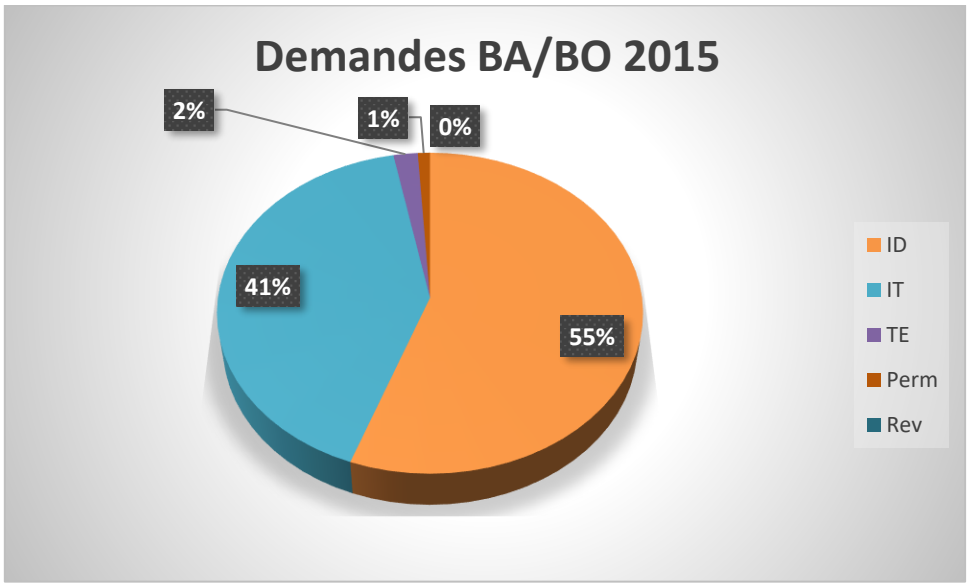
En 2015, le système de préfacturation, servant à soutenir les interprètes qui établissent des factures, a été activé dans le système d'enregistrement. Pour toutes sortes de raisons techniques et organisatoires, nous devrons y mettre fin en 2016.

Le système d'enregistrement permet en outre de sortir des rapports standard concernant les demandes et prestations demandées. Toutes sortes de statistiques sur mesure peuvent en être tirées.

3. Demandes et prestations en 2015

3.1. Données statistiques générales pour 2015

En 2015, Bruxelles Accueil et Brussel Onthaal ont enregistré ensemble ***13.845 demandes*** d'interprétariat par téléphone, d'interprétariat par déplacement, de traduction écrite et de contacts à la permanence de première ligne. Cela représente 37% de plus qu'en 2014, lorsqu'il y avait 10.076 demandes. La traduction écrite représente 3 % de l'ensemble de demandes. La part que prend la permanence de première ligne, est minimale.



<u>Tableau 1</u>- Demandes et prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social en 2015 auprès de BA/BO

	Interprétariat par déplacement	Interprétariat par téléphone	Traducton de documents	Permanence primo-arrivants	Révision	**Total**	%
Traitées par BA/BO	**6.122**	**5.398**	**278**	**148**	**3**	**11.949**	**86,31%**
Réorientation	4	-	8	-	-	12	0,09%
Non presté	1.528	287	36	33	-	1.884	13,61%
Total	**7.654**	**5.685**	**325**	**181**	**3**	**13.845**	**100 %**

Le tableau 1 donne un aperçu des prestations effectuées, des réorientations ou du non presté selon le type de prestation. En 2015, en moyenne, 86,30% des demandes ont été traitées : 80% pour les demandes d'interprétariat par déplacement, 95% pour les demandes d'interprétariat par téléphone et 85% pour les demandes de traduction écrite.

Le tableau 2 indique l'évolution des missions d'interprétariat et de traduction en milieu social traitées au cours des 10 dernières années. L'interprétariat par téléphone s'avère le plus sensible à l'afflux variable de demandeurs d'asile. L'offre d'interprétariat par déplacement s'est clairement incrustée à Bruxelles ainsi qu'en dehors de Bruxelles. La demande de traductions écrites baisse clairement sans qu'on ne puisse en expliquer la cause.

Tableau 2 – Évolution de 2005 à 2015 des prestations effectuées par BA/BO

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
IT	1.924	2.399	3.140	4.388	6.189	6.621	7.294	5.606	4.728	3.435	5.398
TE	979	968	1.069	1.000	872	686	573	482	303	251	281*
IP	841	1.797	2.065	1.723	3.032	3.337	4.386	4.612	5.079	4.796	6.122
Perm	111	91	45	20	17	46	88	176	369	235	148
Total	**3.855**	**5.255**	**6.319**	**7.131**	**10.110**	**10.690**	**12.431**	**10.876**	**10.479**	**8.717**	**11.949**

*** 281 = 278 traductions + 3 révisions**

Le tableau 3 donne un aperçu des activités d'interprétariat/traduction par 'niveau d'autorité' de l'organisation utilisatrice. Dans l'enregistrement, ces 'niveaux d'autorité' sont identifiés de la façon suivante :

- Brussel Onthaal vzw:
  Brussel/Federaal NL/Vlaanderen

- Bruxelles Accueil asbl :
  Bruxelles/Fédéral FR/Wallonie

Ce mode d'enregistrement est intéressant dans la mesure où il permet de cerner les zones d'activités de chacune des asbl. Il s'avère de la sorte que BO a essentiellement presté des services d'interprétariat par déplacement à Bruxelles, ce qui constitue d'ailleurs la tâche principale du service bruxellois néerlandophone d'interprétariat/traduction en milieu social.
Les asbl ont, toutes deux, assuré de nombreuses prestations dans le domaine de l'accueil de demandeurs d'asile. Il s'agissait là tant de prestations d'interprétariat par déplacement que d'interprétariat par téléphone.

<u>Tableau 3</u> – Aperçu des demandes et prestations BA/BO 2015 par niveau d'autorité

	Niveau d'autorité	DE PREMIÈRE LIGNE	INTERPRÉTARIAT PAR DÉPLACEMENT	INTERPRÉTARIAT PAR TÉLÉPHONE	TRADUCTION ÉCRITE	RÉVISION	TOTAL
SVB-BO uitgevoerd	Brussel	-	3.559	114	147	2	3829
	Bruxelles	-	311	119	75	-	724
	Federaal (NL)	-	1.588	1.915	63	-	3639
	Fédéral (FR)	-	268	1.569	129	-	1919
	Vlaanderen	-	191	495	218	-	1092
	Wallonie	-	60	172	34	1	746
	Anderen(1)	20	6	4	334		
TOTAL		***148***	***6.122***	***5.398***	***278***	***3***	***11.949***
TOTAAL		***20***	***1.723***	***4.388***	***1.000***		
NIET UITGEVOERD NON TRAITÉES	Brussel		967	13	6	-	986
	Bruxelles		84	2	-	-	86
	Federaal (NL)	-	282	14	9	-	370
	Fédéral (FR)	-	91	9	11	-	118
	Vlaanderen	-	15	120	9	-	158
	Wallonie	-	52	145	6	-	60
	WGC-project	-	48	110	5	-	73
	Individueel	-	12	16	4		33
TOTAL	Anderen(1)	-	**1.528**	-	**8**	**-**	**1.884**
TOTAAL		-	**500**	**414**	**42**		
DOORVERWIJZING RÉORIENTATION	Brussel		-	1	-	-	1
	Bruxelles	-	2	-	5	-	1
	Federaal (NL)	-	-	-	3	-	-
	Fédéral (FR)	-	2	-	1	-	-
	Vlaanderen	-	1	1	1	-	4
	Wallonie	1	1	1	10	-	6
	Individueel	-	-	2	1	-	-
	Anderen(1)	-	3	1	75		
TOTAL			**-**	**4**	**8**	**-**	**12**
TOTAAL		1	**9**	5	**96**		
TOTAL GLOBAL		**181**	**7.650**	**5.668**	**309**	**3**	**13.845**

En 2015, ***72% des prestations ont été traitées par Brussel Onthaal*** par rapport à 80% en 2014. ***Bruxelles Accueil a donc traité 28%*** des demandes d'interprétariat et de traduction en milieu social par rapport à 20% en 2014. En 2015, Bruxelles Accueil a tâché de répondre à une demande croissante d'interprétariat par déplacement à Bruxelles et en Wallonie.

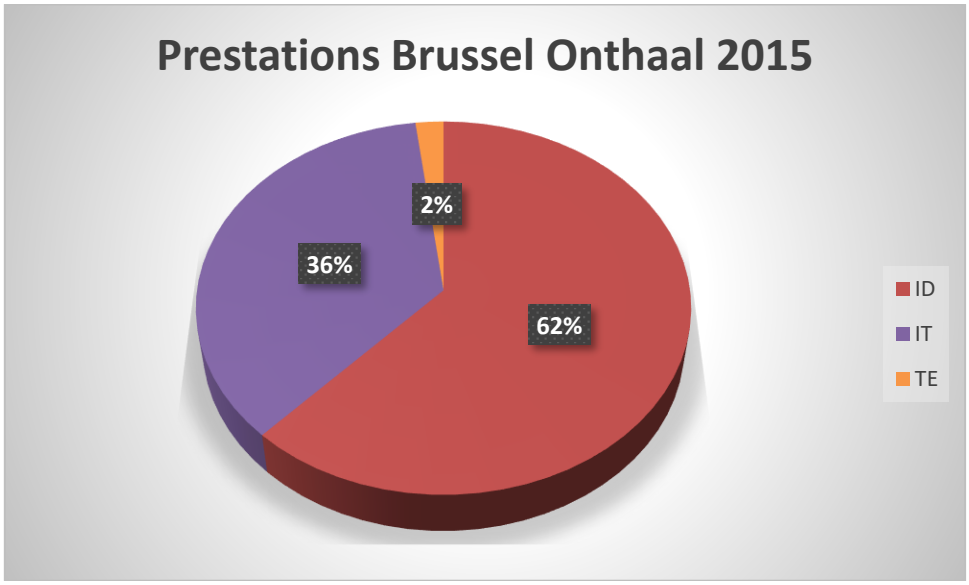
Prestations Brussel Onthaal vzw:

- En 2015, Brussel Onthaal vzw a effectué ***5.334 prestations d'interprétariat par déplacement (soit 9.438,62 heures d'interprétariat)*** pour 4.449 prestations (ou 5.932,28 heures d'interprétariat) en 2014. Cela représente donc une hausse de 20% de prestations par rapport à 2014.

- Brussel Onthaal vzw a effectué en plus ***3.096 prestations d'interprétariat par téléphone (soit 1.032 heures d'interprétariat)*** pour 2.359 prestations (ou 786,5 heures d'interprétariat) en 2014. Il s'agit d'une hausse de 31% par rapport à 2014, ce qui est essentiellement dû au gros afflux de demandeurs d'asile.

- Brussel Onthaal vzw a traduit ***144 dossiers (soit 621 pages)*** pour 129 dossiers (soit 860 pages) en 2014.

Prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social de Brussel Onthaal en 2015



Le tableau 4 donne un aperçu des prestations d'interprétariat et de traduction de Brussel Onthaal suivant les ratios extrants convenus par secteur.

A Bruxelles, ce sont surtout les secteurs d'accueil de demandeurs d'asile, de santé, de santé mentale, de la famille et de l'action sociale qui demandent des services d'interprétariat par déplacement. L'interprétariat par téléphone se concentre surtout dans le contexte de l'accueil de demandeurs d'asile alors que la traduction écrite est plus répartie sur tous les secteurs.

Tableau 4 – Demandes et prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social traitées par Brussel Onthaal en 2015, présentées par secteur

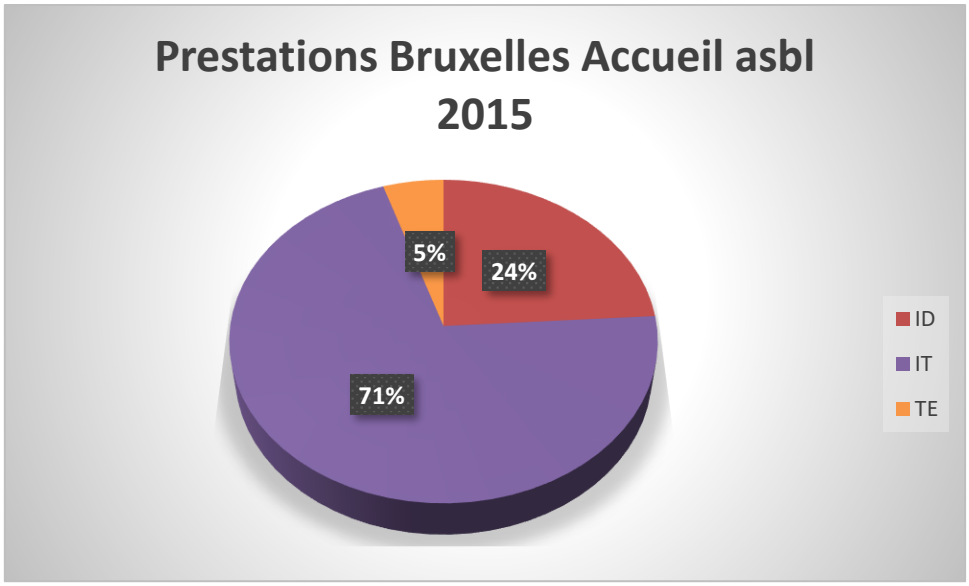
	IP	IP	IP	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	demandes	prestations	Heures prestées	demandes	prestations	Heures prestées	demandes	prestations	Pages traduites
1. Service public	47	35	61,01	468	435	145,00	21	17	51
2. Santé	953	820	1.122,32	62	45	15,00	18	16	51
3. Santé mentale	1.748	1.287	2.191,12	8	7	2,33	1	1	2
4. Famille et action social	1.119	884	1.523,49	113	99	33,00	44	43	258
5. Emploi	1	0	0				9	7	29
6. Logement social	0	0	0				2	2	19
7. Enseignement	211	156	270,31	8	6	2,00	17	16	39
8. Accueil, intégration civique, insertion	385	326	549,86	46	42	14,00	22	20	76
9. Accueil demandeurs d'asile	2.145	1.819	3.614,77	2.406	2.319	773,00	8	8	46
10. Secteur juridique	64	53	96,91	143	138	46,00	5	4	14
11. Prévention et sécurité	1	1	3,25	5	5	1,66	0	0	0
12. Secteur socio-culturel	4	3	5,58	0	0	0	10	10	36
13. Autres									
Total	6.678	5.384	9.438,62	3.259	3.096	1.032	157	144	621

Prestations Bruxelles Accueil asbl:

- En 2015, Bruxelles Accueil a effectué ***784 prestations d'interprétariat par déplacement (soit 1.140,47 heures d'interprétariat)*** pour 347 prestations (soit 440,15 heures d'interprétariat) en 2014. Ceci représente une hausse de 126% par rapport à 2014. Ce faisant, Bruxelles Accueil répond aux besoins et à la demande aigüe des utilisateurs à Bruxelles et occasionnellement en Wallonie.

- Bruxelles Accueil a effectué en outre ***2.310 prestations d'interprétariat par téléphone (soit 770 heures d'interprétariat)*** pour 1.076 prestations (soit 358,66 heures d'interprétariat) en 2014. Cela représente 115% de plus par rapport à 2014. Ce phénomène est directement lié à l'afflux croissant de demandeurs d'asile.

- Bruxelles Accueil a traduit ***153 dossiers (519 pages)*** pour 106 dossiers (262 pages) en 2014. En tenant compte des pages, cela représente 98% de plus par rapport à 2014.



Le tableau 5 ci-dessous indique les ratios extrants par secteur pour Bruxelles Accueil. La prépondérance du secteur de l'accueil de demandeurs d'asile est clairement visible.

Tableau 5 – Prestations d'interprétariat et de traduction par Bruxelles Accueil en 2015, présentées par secteur

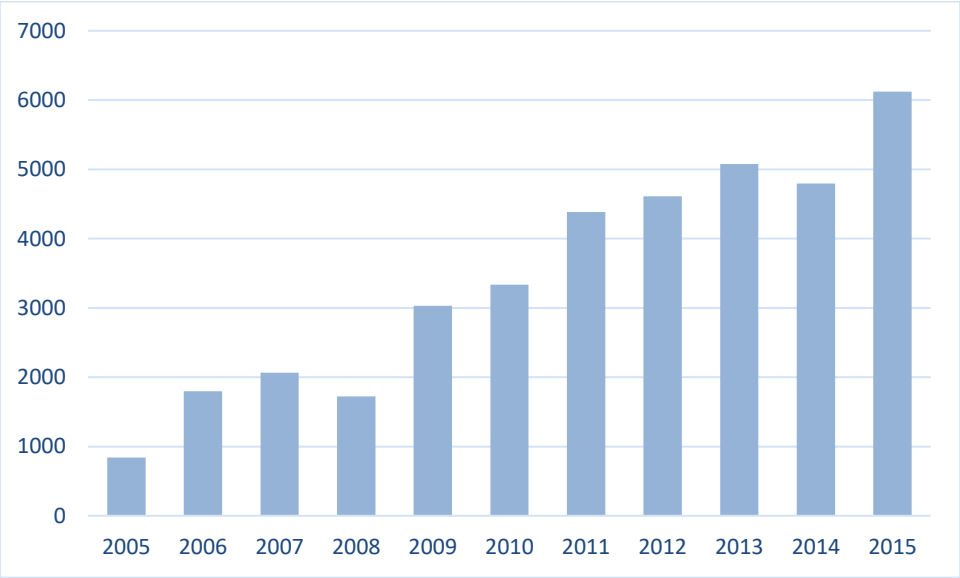
Secteur	Interprétariat par déplacement	Heures d'interprétariat	Interprétariat par téléphone	Heures d'interprétariat	Traduction écrite	Pag.
1. Service public	16	20,25	290	96,66	6	47
2. Santé	92	103,68	19	6,34	1	4
3. Soins de santé mentale	94	99,02	5	1,66	1	2
4. Famille et action sociale	74	92,72	4	1,34	2	9
5. Emploi	0	0	0	0	11	94
6. Logement social	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	42	72,31	0	0	0	0
8. Accueil/Intégration civique	4	5,5	0	0	0	0
9. Accueil demandeurs d'asile	400	623,33	1823	607,66	70	198
10. Secteur juridique	45	67,32	169	56,34	3	9
11. Prévention et sécurité	0	0	0	0	0	0
12. Secteur socioculturel	12	26,25	0	0	9	41
13. Autres	23	30,09	0	0	50	115
Total	802	1140,47	2.310	770	153	519

3.2. Demandes et prestations d'interprétariat par déplacement

En 2015, BA/BO a enregistré ***7.650 demandes d'interprétariat par déplacement*** pour 5.788 demandes en 2014. Cela représente ***une hausse de 32%*** de demandes par rapport à l'année précédente.

Le tableau 6 ci-dessous retrace clairement l'évolution de l'interprétariat par déplacement chez BA/BO des dix dernières années.

Tableau 6 – Evolution des prestations d'interprétariat par déplacement BA/BO 2005-2015



En 2015, sur 7.650 demandes d'interprétariat par déplacement, ***6.122 prestations ont été effectuées (80%).*** Parmi celles-ci, ***576 prestations (837,5 heures d'interprétariat) ont été effectuées par des interprètes sociaux néerlandophones certifiés*** du registre flamand. En 2014, il s'agissait de 502 prestations.

En 2015, nous avons toujours pu compter sur la VGC, en tant qu'autorité utilisatrice, pour une intervention dans le prix par heure d'interprétariat des interprètes certifiés à Bruxelles. A cet effet, un budget de 13.000 € a été alloué, ce qui était cependant toujours insuffisant pour couvrir le coût global. Ce budget a, par conséquent, dû être complété par nos propres revenus d'exploitation.

Le tableau 7 démontre clairement quelles sont les autorités qui demandent des interprètes par déplacement. Il est toujours clair que l'interprétariat par déplacement est une ***tâche principale à Bruxelles*** et en même temps l'activité principale du service d'interprétariat et de traduction bruxellois néerlandophone de Brussel Onthaal. Bruxelles Accueil s'est également vu confronté à une demande croissante

d'interprètes par déplacement de la part d'organisations bruxelloises francophones. En 2015, il a été décidé que Bruxelles Accueil traiterait toutes les demandes entrantes.

La hausse de demandes issues de 'Flandre', est particulièrement remarquable : 191 demandes par rapport à 68 en 2014. Souvent, ces demandes concernaient des langues difficilement disponibles comme le somalien, le pachtou, l'arabe…

Tableau 7 – Demandes d'interprétariat par déplacement en 2015 auprès de BA/BO

	Presté		Non presté		Total	%
Brussel	3.559	53,48	1.040	63,29%	4599	60,11%
Bruxelles	456	7,45	84	5,50%	540	7,06%
Fed NL	1.588	25,94	300	19,63%	1.888	24,68%
Féd FR	268	4,38	33	2,16%	301	3,93%
Vlaanderen	191	3,12	61	3,99%	252	3,29%
Wallonie	60	0,98	10	0,65%	70	0,92%
Total	**6.122**	80,02%	**1.528**	19,97%	**7.650**	**100%**

Le tableau 8 donne un aperçu géographique des prestations d'interprétariat par déplacement qui ont été traitées. La région Bruxelles Capitale reste le domaine d'action prioritaire. Les prestations à la demande d'organisations implantées en Flandre ont essentiellement lieu dans le Brabant flamand. En outre, il faut remarquer qu'il y a eu un plus grand nombre de services de Flandre et de Wallonie qui ont introduit une demande de prestation à Bruxelles.

Tableau 8 – Prestations d'interprétariat par déplacement en 2015 par province/RB

	2013	2014	2015
Brussel	4.723	4.374	5.104
Bruxelles	172	223	660
Luik	8	24	18
Vlaams -Brabant	7	47	132
Namen	18	42	29
Antwerpen	14	4	22
Luxemburg	3	27	44
Waals -Brabant	98	5	30
Henegouwen	29	26	18
Oost -Vlaanderen	1	13	52
West -Vlaanderen	6	2	7
Limburg	-	9	6
TOTAAL	**5.079**	**4.796**	**6.122**

Parmi les 20 principaux utilisateurs de l'interprétariat par déplacement, ***les centres d'accueil bruxellois pour demandeurs d'asile se trouvent en tête de liste***. De même, les services liés à la situation d'asile comme le Voogdijdienst (service de tutelle), Solentra et Exil sont toujours des utilisateurs très importants.
Nous constatons également des évolutions dans cette liste des 20 principaux utilisateurs par rapport aux années précédentes : de nouvelles organisations viennent rejoindre cette liste alors qu'elles ont introduit nettement moins de demandes les années précédentes. La liste complète des utilisateurs d'interprètes par déplacement se trouve en annexe 4.

Tableau 9 – les 20 principaux utilisateurs de l'interprétariat par déplacement en 2015

Utilisateur	2012	2013	2014	2015
PAG-ASA	629	884	656	474
FEDASIL KLEIN KASTEELTJE	362	619	647	899
EXIL	848	661	520	562
SOLENTRA	444	460	448	627
BRUGMANNZIEKENHUIS - HOUBA	399	423	431	442
FEDASIL Neder-over-heembeek (nl)	206	138	233	558
DOKTERS VAN DE WERELD	42	62	91	111
BON vzw MOLENBEEK				205
BRUGMANNZIEKENHUIS – PAUL BRIEN	41	59	52	97
BON vzw BRUSSEL				93
SOS ENFANTS ULB				80
UZ BRUSSEL - KINDER – EN JEUGDPSYCHIATRIE	-	-	51	46
CLB VGC SINT AGATHA BERCHEM				72
CROIX ROUGE DE BELGIQUE JETTE				72
SESO CONVENTIE VLUCHTELINGENWERK				68
FEDASIL SINT PIETERS WOLUWE	1	21	43	107
MINOR NDAKO vzw LEEFGROEP MINOR				52
MFC TONUSO vzw				51
F.O.D. JUSTITIE DIENST VOOGDIJ				48
FEDASIL NEDER OVER HEEMBEEK (fr)				44
Total	**3.442**	**4.320**	**3.624**	**4.708**

Le tableau 10 présente un aperçu des langues demandées en cas d'interprétariat par déplacement. ***L'arabe, le pachtou et le dari*** figurent en tête de liste. En 2014, c'étaient l'albanais, l'arabe et le russe.

En 2015, la combinaison de langue la plus demandée était la combinaison arabe/français, suivie des combinaisons arabe/néerlandais, pachtou/français, dari/français et turc/français.

Au sein de la liste des dix combinaisons principales, la combinaison langue étrangère/français constitue 66%, alors que la combinaison langue étrangère/néerlandais constitue 33%. La

combinaison langue étrangère/anglais ne constitue qu'1%. L'annexe 5 reprend la liste complète des combinaisons de langues fournies.

Tableau 10– Les 10 combinaisons de langues les plus fournies en 2015 pour l'interprétariat par déplacement

Langue source	anglais	français	néerlandais	total	%
albanais	4	186	159	349	7,72%
arabe - moderne standard	10	896	563	1469	32,51%
arabe - maghrébin	-	135	54	189	4,18%
russe	1	158	119	278	6,15%
roumain	-	174	101	275	6,09%
dari	1	359	132	492	10,89%
somalien	9	249	100	358	7,92%
pachtou	14	480	134	628	13,90%
persan	4	152	48	204	4,51%
turc	-	206	71	277	6,13%
Total	**43**	**2.995**	**1.481**	**4.519**	**73,82%**

3.3. Demandes et prestations en matière de traduction écrite

BA/BO a reçu en 2015 ***325 demandes de traduction écrite*** par rapport à 314 en 2014. ***278 demandes de traduction écrite ont été traitées (85%)*** ainsi que 3 révisions. Cela correspond à une traduction globale de 1.140 pages. Pour toute demande de traduction assermentée, telle que la traduction d'un diplôme, d'un acte de naissance, etc., nous avons référé à notre réseau de traducteurs assermentés (2,5%).

Quelles traductions avons-nous réalisées en 2015 ?

- Lettre d'infos interne
- Phrases de bienvenue aux demandeurs d'asile
- Rapport d'activités
- Projet social
- Questionnaire CGRA
- Brochure mutualité
- Documents d'habitants d'un centre d'asile
- Règlement intérieur
- Communication aux habitants d'un centre d'asile
- Questionnaire pour patients allophones
- Brochure retour volontaire

Le tableau 11 nous montre l'évolution au sein des prestations de traduction écrite des 10 dernières années. Il y a une légère hausse en 2015. Il ne nous est pas clair pourquoi les demandes de traduction écrite ne prennent pas un envol plus important.

Tableau 11- Evolution des demandes de traduction traitées 2005-2015

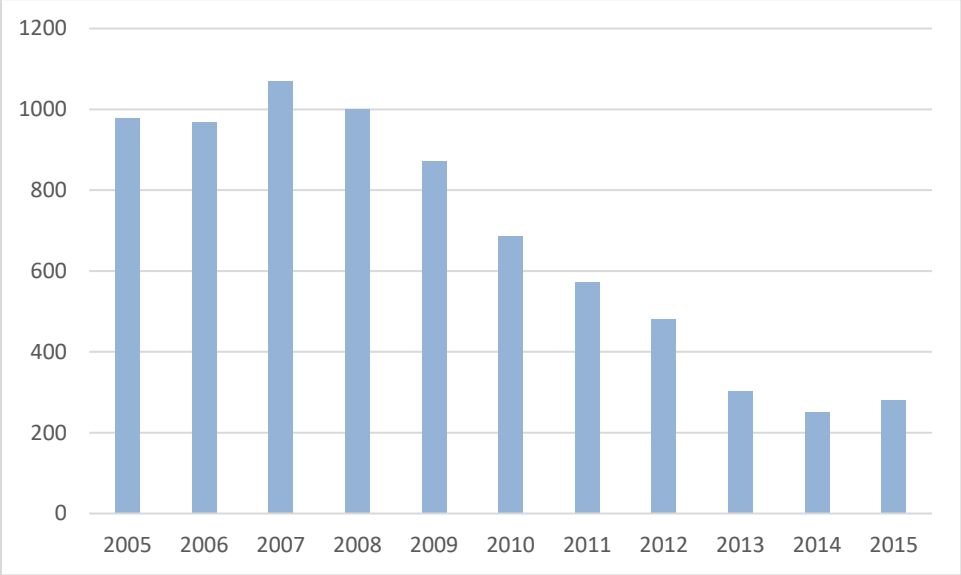


Tableau 12 – Demandes de traduction écrite et révisions en 2015 par BA/BO

	Traitées		Non traitées		Réorientées		Total	
Brussel	118	39,85%	6	16,67%	-		114	36,19%
Bruxelles	30	11,07%	-		1	12,50%	31	9,84%
Fed NL	4	1,48%	1	2,78%	-		5	1,59%
Féd FR	60	22,14%	10	27,78%	-		70	22,22%
Vlaanderen	18	6,64%	9	25%	1	12,50%	28	8,89%
Wallonie	51	18,82%	10	27,78%	6	75,00%	67	21,27%
Total	**281**		**36**		**8**		**325**	100%

Les tableaux 12 et 13 démontrent que la traduction écrite est essentiellement une tâche principale à Bruxelles. En outre, Bruxelles Accueil a réalisé plus de tâches de traduction (141) que Brussel Onthaal (130). En 2015, Bruxelles Accueil assurait toujours la permanence pour primo-arrivants et recevait, ce faisant, essentiellement des demandes de traduction. Cette demande se retrouve sous 'individuel' au tableau 13 et comprend environ 15,5% des traductions traitées.

Tableau 13 – Prestations de traduction écrite en 2015 par province/RB

Traduction écrite	2013	2014	2015
Brussel	127	105	120
Antwerpen	12	3	3
Bruxelles	49	47	73
West -Vlaanderen	-	1	5
Hainaut	4	7	11
Namur	11	4	10
Limburg	7	7	4
Oost -Vlaanderen	3	10	3
Luxembourg	5	5	2
Vlaams - Brabant	1	4	3
Brabant Wallon	-	1	1
Liège	11	1	-
Individuel	73	33	43
Total	**303**	**228**	**278**

Le tableau 14 présente les 20 principaux utilisateurs de l'offre de traduction écrite. En comparant aux années précédentes, nous constatons que ce 'top 20' comprend un plus grand nombre de prestations.

Tableau 14 - Les 20 principaux utilisateurs de la traduction écrite en 2015 par BA/BO

Utilisateur	2012	2013	2014	2015
MEDIMMIGRANT	13	1	11	**7**
FEDASIL				**40**
WIJKGEZONDHEIDSCENTRUM DE BRUG – LA PASSERELLE	2	11	10	**8**
VAD vzw				**23**
PERIFERIA AISBL	-	-	9	**7**
ORBIT vzw	-	-	7	**6**
CLB VGC BRUSSEL	-	-	-	**9**
VLAAMS MINISTERIE VAN ONDERWIJS EN VORMING	-	-	-	**9**
BRUSSEL ONTHAAL vzw	-	-	-	**7**
FEDASIL FLORENNES				**6**
CAW BRUSSEL TEAM SCHULDBEMIDDELING	-	-	3	**5**
BEEZY. BRUSSELS ASBL	-	1	4	**11**
VOEM vzw				**5**
JES vzw				**4**
SCHOLENGROEP SINT-MICHIEL CAMPUS BURGERSCHOOL				**4**
FEDASIL PETIT CHÂTEAU	13	6	3	**3**
OCMW ZONHOVEN				**3**
PLEEGZORG VLAAMS BRABANT EN BRUSSEL VZW				**3**
FEDASIL CHARLEROI	3	1	3	**8**
BREDE SCHOOL NOORD				**2**
Total	**58**	**39**	**115**	**170**

Le tableau 15 présente les combinaisons de langues les plus demandées. Les combinaisons ***français/néerlandais*** et ***néerlandais/français*** se trouvent de loin en tête de liste, ce qui est tout à fait logique au sein de la ville de Bruxelles bilingue, ville charnière entre deux communautés linguistiques. En outre, le ***russe*** et l'***arabe*** restent des langues source importantes.

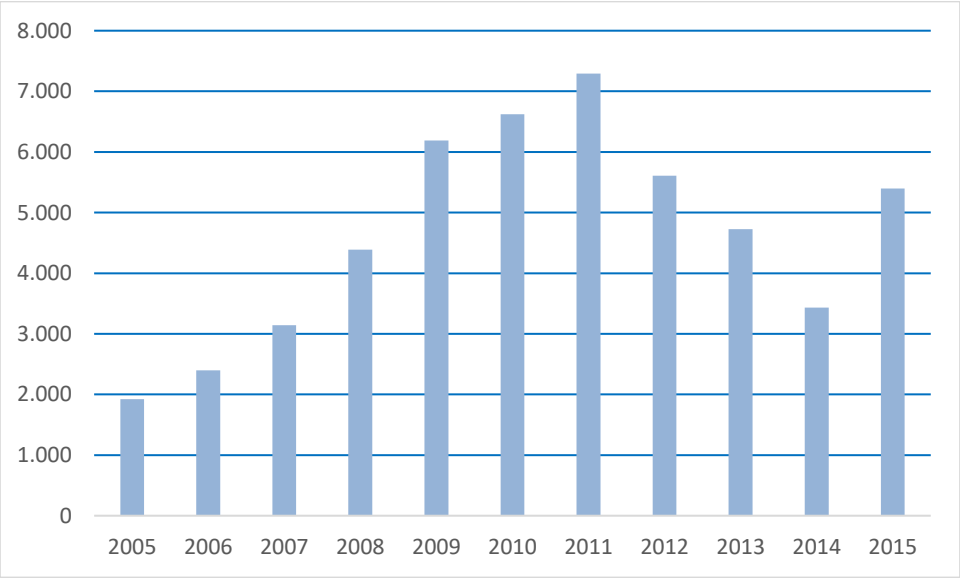
Tableau 15 – Les combinaisons de langues les plus fréquemment fournies en 2015 dans la traduction écrite

Langue source	anglais	français	néerlandais	total	%
français	1	-	49	51	27,57 %
néerlandais	7	50	-	56	30,27 %
anglais	-	3	10	13	7,03%
persan	1	3	5	9	4,86 %
russe	1	15	9	25	13,51 %
arabe classique	-	9	14	23	12,43 %
pachtou	1	4	3	8	4,32%
Total	11 (5,95%)	84 (45,41%)	90 (48,65%)	185	66,55%

3.4. Demandes et prestations d'interprétariat par téléphone

En 2015, BA/BO a enregistré ***5.685 demandes d'interprétariat par téléphone*** pour 3.662 demandes en 2014. Ceci représente une hausse de 55%. ***95%*** de ces demandes ont été ***traitées soit 1.799,3 heures d'interprétariat.*** Au niveau de l'offre d'interprétariat par téléphone, BA/BO joue très fort en fonction de la couverture des besoins dans la mesure où nous pouvons compter sur un réseau d'interprètes plurilingue très diversifié et flexible.

Tableau 16 – Evolution de l'interprétariat par téléphone 2005-2015



Le tableau 16 présente l'évolution de l'interprétariat par téléphone effectué au cours de ces 10 dermières années.

Le tableau 17 donne un aperçu des demandes d'interprétariat par téléphone par niveau d'autorité. Ici, il apparaît clairement que c'est essentiellement dans le cadre de ***l'accueil des demandeurs d'asile*** que l'on recourt à l'interprétariat par téléphone.

S'il est question de prestations non prestées, cela signifie que soit la langue, soit l'interprète n'était pas disponible ou que l'utilisateur a annulé sa demande. Nous remarquons que les centres d'accueil de demandeurs d'asile recourent de plus en plus à des habitants du centre en tant qu'interprète et ce, probablement pour des raisons budgétaires ou par souci de facilité dans la mesure ou de tels interprètes sont directement disponibles. Cette situation n'est pas sans risques dans la mesure où il n'existe aucun cadre pour ces interprètes occasionnels (en matière de déontologie, conventions, formation, etc.).

Tableau 17 – demandes d'interprétariat par téléphone BA/BO en 2015

	Prestations	Non presté	total
Brussel	152	13	**165**
Bruxelles	90	2	**92**
Fed NL	2.047	69	**2.116**
Féd FR	1.591	75	**1.666**
Vlaanderen	883	88	**971**
Wallonie	635	40	**675**
Total	**5.398** (94,95%)	**287** (5,05%)	**5.685** (100%)

Tableau 18 – Prestations d'interprétariat par téléphone traitées en 2015 par province/RB

	2012	2013	2014	2015
Brussel	1.251	1.649	667	897
Bruxelles	586	684	486	990
Luxembourg	776	381	268	252
West - Vlaanderen	290	376	433	741
Vlaams - Brabant	387	365	642	550
Antwerpen	625	348	291	444
Liège	651	281	68	337
Limburg	216	251	197	248
Oost - Vlaanderen	269	180	129	208
Hainaut	319	131	186	236
Namur	204	67	57	368
Brabant wallon	31	15	11	124
Total	**5.605**	**4.728**	**3.435**	**5.395**

Le tableau 18 donne un aperçu géographique de l'origine des demandes. Brussel s'approprie une part de 35% soit 1.887 demandes. Les autres appels sont souvent liés aux endroits où sont situés les centres d'accueil pour demandeurs d'asile. Voyez à ce sujet le lien suivant : http://fedasil.be/nl/center.

Le tableau 19 présente la liste des 20 principaux utilisateurs en matière d'interprétariat. Ici encore, les ***centres d'accueil Fedasil sont les utilisateurs les plus importants***. De même, de nouveaux centres et des centres d'initiative privée ont fait usage de notre offre. La liste intégrale des utilisateurs de l'interprétariat par téléphone se trouve en annexe 6.

Tableau 19 – les 20 principaux utilisateurs de l'interprétariat par téléphone assuré en 2015 par BA/BO.

Utilisateur	2012	2013	2014	2015
FEDASIL KLEIN KASTEELTJE	1.165	1.445	499	**578**
FEDASIL PETIT CHATEAU	443	510	177	**336**
FEDASIL KAPELLEN	275	232	163	**190**
FEDASIL NOH NL	-	17	52	**59**
FEDASIL POELKAPELLE	56	182	259	**386**
FEDASIL STEENOKKERZEEL	190	181	510	**370**
FEDASIL BOVIGNY	442	119	78	**220**
FEDASIL SINT TRUIDEN	34	104	96	**146**
FEDASIL NOH FR	57	777	208	**468**
FEDASIL SUGNY				**98**
CENTRE FERME DE VOTTEM	85	50	51	**168**
OCMW TIELT				**78**
OPVANGCENTRUM WINGENE	71	40	76	**95**
CPAS CHIMAY	42	34	90	**134**
FEDASIL BROECHEM	41	32	58	**91**
CROIX ROUGE DE Belgique CENTRE CARDA BIERSET				**83**
FEDASIL RIXENSART				**66**
FOD BINNENLANDSE ZAKEN TRANSITCENTRUM Caricole				**64**
FEDASIL FLORENNES	60	20	24	**163**
Total	**3.477**	**4.106**	**2.673**	**3.793**

Les combinaisons de langues des prestations d'interprétariat par téléphone effectuées (voir tableau 20) se réduisent à un nombre restreint de langues principales à savoir ***l'arabe, le pachtou, le dari, l'albanais et le somalien.***

La combinaison de langues la plus souvent demandée était la combinaison arabe/néerlandais, suivie de la combinaison arabe/français. Ce phénomène suit parallèlement l'afflux des demandeurs d'asile, venant principalement de Syrie et d'Irak. (voir http://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2015).

Suivent dans la liste: la combinaison pachtou/français et albanais/néerlandais. L'annexe 7 présente la liste intégrale des combinaisons de langue en matière d'interprétariat par téléphone.

Tableau 20 – Les 10 combinaisons de langues les plus souvent utlisées par BA/BO lors de ses interprétariats par téléphone

Langue source	anglais	français	néerlandais	total	%
albanais	1	222	409	632	13,52%
arabe classique	-	601	742	1.344	28,76%
russe	-	118	243	361	7,73%
pachtou	9	463	243	715	15,30%
dari	4	396	234	634	13,57%
tigrinya	1	70	124	264	5,65%
somalien	1	105	158	444	9,50%
kurde badini	-	34	77	86	1,84%
turc	-	34	53	87	1,86%
persan	-	37	69	106	2,27%
Total	**17**	**2.091**	**2.285**	**4.673**	**86,57%**

3.5. Permanence de première ligne pour primo-arrivants

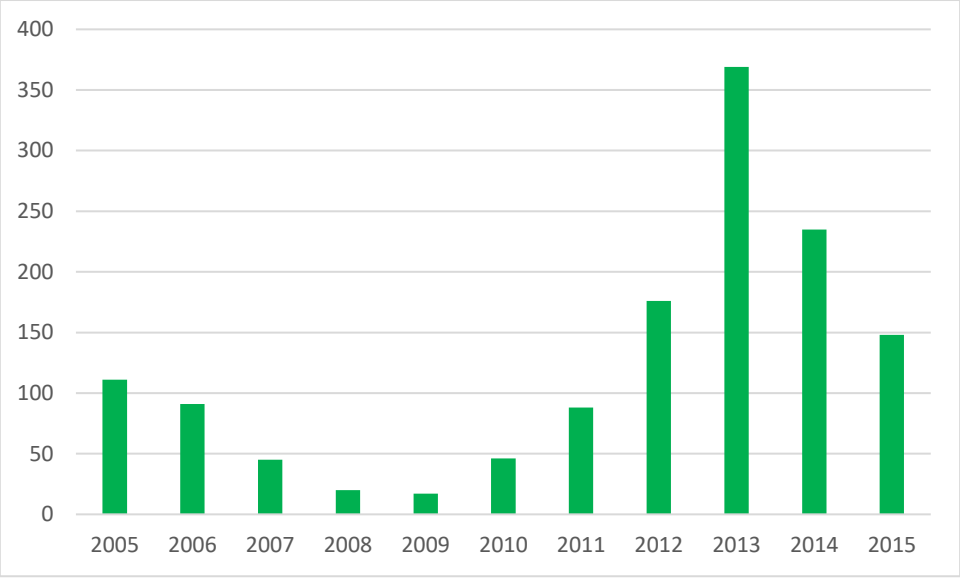
La permanence de première ligne pour 'primo-arrivants' est gérée par Bruxelles Accueil grâce à l'aide financière de la COCOF (Cohésion sociale 2011-2015). La permanence était maintenue en service par une assistante sociale à mi-temps, aidée par une bénévole venant la remplacer en cas de vacances ou de maladie.

La permanence était ouverte tous les jours ouvrables de 9h30 à 13h. Les personnes dont le problème était lié à la langue pouvaient s'adresser à cette permanence pour une assistance administrative, une traduction écrite ou orale de documents et une réorientation vers des services spécialisés.

En 2015, ce service de permanence était difficilement accessible à cause de gros travaux sur le site St. Joris, ce qui a eu des répercussions considérables sur le nombre de visiteurs à cette permanence. Le tableau 21 ci-dessous présente l'évolution des visiteurs les 10 dernières années.

Suite au déménagement imprévu de Brussel Onthaal et Bruxelles Accueil en fin novembre vers un nouveau lieu et comme la permanence de première ligne ne voyait plus beaucoup de visiteurs, nous avons mis fin à ce service de permanence afin de pouvoir nous concentrer à fond sur les autres activités d'interprétariat et de traduction en milieu social de Bruxelles Accueil.

Tableau 21 – Evolution de la permanence de première ligne 2005 - 2015



En 2015, la permanence a accueilli ***181 personnes de 34 nationalités différentes***

Statut du visiteur :

Demandeur d'asile	10
Réfugié ONU	23
Citoyen UE	31
Régularisé	77
Illégal/en fin de procédure	2
Inconnu	14
Séjour temporaire	12

Sujet de l'intervention :

Médiation par téléphone	32
Demande d'interprétariat	2
Demande de traduction	31
Documents	15
Remplir des documents divers	52
Récupérer des documents	7

4. Evaluation de 2015 et perspectives d'avenir pour 2016

La bonne marche de BA/BO n'a jamais été évidente. A chaque fois, il a fallu faire face avec flexibilité à la perte de subsides, une nouvelle tarification, une demande croissante, etc. Mais ce qui a rendu l'année 2015 ***particulièrement stressante***, c'était d'une part, la question si Brussel Onthaal serait ou non incorporé dans l'Agentschap Integratie en Inburgerging et d'autre part, le déménagement imprévu au mois de novembre au Square Sainctelette 12/3 à 1000 Bruxelles suite à la réaffectation du site Saint-Georges.

Ces « crises » ont cependant eu également des ***effets positifs*** : les membres du conseil d'administration, de l'équipe et des utilisateurs se sont penchés en collaboration avec Hefboom sur l'établissement d'un ***projet de politique 2015-2018*** et d'un ***projet de financement 2015-2018.*** Ce parcours nous a menés à un plan d'action 2016 honoré d'un financement de la part de la GGC et d'un refinancement de la part de la COCOF.

Le fait que BO n'ait pas été incorporé dans l'Agentschap I&I lui a donné une position d'exception favorable sous la régie de la VGC. Cela a permis a BA/BO de se focaliser pleinement sur ses activités d'interprétariat et de traduction.

En automne 2015, nous avons bénéficié d'un ***0,39 ETP maribel social***, pour la fonction de 'match' interprétariat par déplacement et d'***1 ETF pour la fonction de 'match' interprétariat par téléphone*** de la part de la Fondation Roi Baudouin pour la durée d'1 an. Et, à la fin de l'année nous avons encore obtenu ***un petit subside de la part de la COCOM***.

En 2015, BO a encore pu compter sur la VGC pour une ***contribution au prix par heure d'interprétariat pour la mise en œuvre d'interprètes certifiés*** à Bruxelles. Cela a permis aux utilisateurs des secteurs de l'enseignement, de l'aide à la jeunesse, de la santé mentale et de la santé de recourir à un interprète certifié à un prix inférieur.

Le déménagement vers un ***nouveau lieu*** a donné un nouvel élan à l'équipe et au réseau. Suite à cela, le passage à un nouveau terminal server n'a été réalisé que partiellement mais début 2016, tous devraient y avoir accès.

En 2015, il a fallu prêter assistance aux utilisateurs au sujet de l'***application en ligne pour la demande d'un interprète par déplacement***. La technologie ne fonctionnait pas toujours comme il faudrait, à la grande frustration de certains prestataires d'aide qui avaient de nombreuses demandes à traiter.

Fin 2015, le ***site internet*** ne serait plus soutenu par Microsoft. Suite à cela, nous avons dû nous adresser à Daronet pour la réalisation d'un nouveau site web. Cela a engendré des frais supplémentaires mais a également donné lieu à un site plus facile à l'emploi. A suivre…

Qu'apportera l'année 2016 à BA/BO ?

- Le projet de politique 2015-2018 et le projet de financement 2015-2018 constitueront le fil rouge des actions que nous allons entreprendre en 2016 et les années à suivre. Un ***plan d'action 2016*** a d'ores et déjà été établi par l'équipe et le projet de financement servira de soutien lors d'une demande d'aide financière auprès de la COCOM.

- Donnant suite à notre plan d'action 2016, nous souhaitons travailler à l'établissement d'une ***politique de volontariat***, une ***politique de communication*** et une ***politique de qualité***. A cet effet, nous comptons sur l'aide externe de la part de Hefboom.

- Comme nous avons un contrat de collaboration 2016-2019 avec l'Agentschap I&I, il y est concrètement stipulé en quoi consistera la collaboration. Une concertation sur base régulière entre la cellule STV et BO précisera l'évolution de cette collaboration. Il est à espérer que la collaboration ne se limite pas, à l'avenir, à ces deux parties mais qu'Anvers et Gand puissent nous rejoindre, de sorte à ce que nous puissions à nouveau ***nous trouver sur la même longueur d'ondes au sein du secteur d'interprétariat et traduction en milieu social***.

- Le projet '***Civil Society Fellowship***' en collaboration avec BRIO et BIAL : la pratique de la langue et de la communication (numérique) dans une société fort diversifiée, l'étude de cas de Bruxelles.

- Le déménagement engendre de nouvelles opportunités : comme nous disposons de plus d'espace, nous avons notre propre espace de réunion alors qu'auparavant nous devions toujours nous déplacer à des endroits payants.

- Y aura-t-il un financement de la part des autorités utilisatrices pour le prix par heure pour la mise en œuvre d'interprètes certifiés ?

- Un site web BA/BO entièrement renouvelé, l'installation du terminal server, la mise à jour de la centrale téléphonique, l'embauche d'un collaborateur qualité, …

5. Annexes

1/ Organigramme 2015

2/ Tarifs 2015

3/ Aperçu des activités de formation en 2015

4/ Aperçu des utilisateurs de l'interprétariat par déplacement

5/ Aperçu des combinaisons de langues fournies au sein de l'interprétariat par déplacement

6/ Aperçu des utilisateurs de l'interprétariat par téléphone

7/ Aperçu des combinaisons de langues fournies au sein de l'interprétariat par téléphone

8/ Aperçu des activités des membres de l'équipe

ANNEXES 1: Organigramme 2015

organigram 2015 BO- BA

		Brussel Onthaal vzw		*Bruxelles Accueil asbl*	
coördinatiefunctie	*L1*	Marianne Scheppers (DAC)	2/5 VTE en 1/5 TK	Marianne Scheppers	2/5 VTE
		Vanessa De Tobel	3/5 VTE		
kwaliteitsfunctie	*A1*	Sajia Haldjaoui	1,5/5 VTE		
		Ruben Akhayan	2/5 VTE		
match telefoontolken	*A2*	Ukshinaj Shpend	2/5 VTE	Ukshinaj Shpend	2/5 VTE
		Hassan Wali	2/5 VTE		
		Ruben Akhayan	1/5 VTE		
match tolken ter plaatse	*A2*	Lusya Oganova	3/5 VTE	Sajia Haldjaoui	0,5 VTE
		Hassan Wali (2/5 Maribel)	3/5 VTE		
		Serge Sinijajaye	3/5 VTE		
match schriftelijk vertalen	*A2*	Ruben Akhayan	1/5 VTE	Ruben Akhayan	1/5 VTE
boekhouding en administratieve ondersteuning	*A1*	Serge Sinijajaye	2/5 VTE		
	A2	Carmela Lombino	4/5 VTE		
totaal			**5,9 VTE**		**1,5 VTE**

ADV gerechtigd Serge, marianne, Lusya, Carmela

ANNEXES 2 : Une tarification diversifiée en 2015

INTERPRETARIAT PAR DEPLACEMENT

- À Bruxelles 20€/u et 5€/le quart d'heure entamé

- Hors Bruxelles 20€/u et 5€/le quart d'heure entamé et 20€ fofait frais de déplacement

TRADUCTION ECRITE

- 20€/la page (plus ou moins 400 mots)

Interprétariat par téléphone

15€/prestation avec une durée max de 20 min. (à partir de 30 min la deuxième prestation sera facturée)

ANNEXE 3 : Aperçu des activités de formation en 2015

Néerlandophones

Déontologie NL

- 26/02/2015 – 7 participants
- 01/04/2015 – 7 participants
- 13/05/2015 – 7 participants
- 16/07/2015 – 3 participants
- 02/09/2015 – 4 participants

Total nombre de participants : 28

Technique de prise de notes

- 22/09/2015 – 7 participants

Echange des expériences

- 19/01/2015 – 4 participants
  formation d'octobre annulée cause peu d'inscriptions (1)

Anglophones

Déontologie EN

- 30/09/2015 – 5 participants

Francophones

Déontologie FR

- 22/01/2015 – 4 participants
- 19/02/2015 – 7 participants
- 19/03/2015 – 13 participants
- 23/04/2015 – 7 participants
- 18/06/2015 – 10 participants
- 20/08/2015 – 5 participants
- 03/09/2015 – 4 participants
- 17/09/2015 – 7 participants
- 15/10/2015 – 8 participants
- 19/11/2015 – 10 participants
- 17/12/2015 – 11 participants

Total nombre de participants : 86

Formations mai et juillet annulées cause peu d'inscriptions

Echange d'expériences FR

- 19/01/2015 – 14 participants
- 21/10/2015 – 6 participants

Totaal aantal deelnemers: 20

Gestion des émotions

- Partie 1 - 5/10/2015 – 11 participants
- Partieé 2 – 5/11/2015 – 3 participants

Total nombre de participants: 14

La prestation des interprètes au milieu hospitalier + prévention médicale

Du 11/6 au 2/7 (compris) - gemiddeld 8 participants/formation

Technique de prise de notes

22/09/2015 – 18 participants

ANNEXE 4 : Aperçu des utilisateurs de l'interprétariat par déplacement BA/BO

UTILISATEUR	Nombre
FEDASIL KLEIN KASTEELTJE	899
SOLENTRA VZW UZ BRUSSEL	627
EXIL VZW	562
FEDASIL NEDER OVER HEEMBEEK NL	558
PAG ASA	474
BRUGMANN ZIEKENHUIS	442
BON VZW - Molenbeek	205
DOKTERS VAN DE WERELD	111
FEDASIL WOLUWE ST PIERRE	107
BRUGMANNZIEKENHUIS Paul Brien Site	97
BON VZW BRUSSEL	93
CARITAS INTERNATIONAL	84
SOS Enfants - ULB	80
CLB VGC SINT AGATHA BERCHEM	72
CROIX ROUGE DE BELGIQUE JETTE	72
SESO	70
Minor Ndako vzw - leefgroep Minor	52
MFC TONUSO VZW	51
F.O.D. JUSTITIE DIENST VOOGDIJ	48
UZ Brussel - Kinder - en jeugdpsychiatrie	46
FEDASIL NEDER OVER HEEMBEEK FR	44
VERTROUWENSCENTRUM KINDERMISHANDELING	43
WOMAN DO asbl	40
CAW BRUSSEL TEAM ONTHAAL	39
SERVICE DES TUTELLES MINISTÈRE DE LA JUSTICE	39
FEDASIL SINT PIETERS WOLUWE	38
VCLB PIETER BREUGHEL	38
CAMPUS SAINT JEAN	36
CGG Brussel - deelwerking Kruidtuin	31
SAJ BRUXELLES	31
UMC SINT PIETER CAMPUS HALLEPOORT	31
MEDISCH SOCIAAL OPVANG CENTRUM BRUSSEL	28
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM ALSEMBERG	28
BELGISCH COMITE VOOR HULP AAN VLUCHTELINGEN	27
OTA TEAM VLAAMS BRABANT EN BRUSSEL ZAVENTEM	25
CARITAS INTERNATIONAL-OPVANG-CIRE	24
D'ICI ET D'AILLEURS ASBL	23
CAW BRABANTIA CAP vzw	22
FEDASIL RIXENSART	22
CROIX ROUGE DE BELGIQUE MANHAY	20
BRABANTSE DIENST VOOR THUISBEGELEIDING	18
FEDASIL BOVIGNY	18

KIND & GEZIN BRUSSEL NOORD	18
Minor Ndako Leefgroep Koala	18
CROIX ROUGE DE BELGIQUE UCCLE	17
FEDASIL FLORENNES	17
FEDASIL PETIT CHÂTEAU	17
Juna Primo	17
BON - Schaarbeek	16
THUISBEGELEIDING JACANA	16
CGGZ DEELWERKING BRUSSEL ZUID	15
CGGZ DEELWERKING BRUSSEL WEST	14
MAISON POUR JEUNES FILLES UCCLE	14
FEDASIL STEENOKKERZEEL	13
LHIVING VZW - ALGEMEEN	13
OCMW DENDERMONDE	13
UNIVERSITAIR KINDERZIEKENHUIS KONINGIN FABIOLA	13
LIMITED ADVENTURES	12
TALITA VZW	12
ULYSSE ASBL	12
ZIEKENHUIS ELSENE	12
CGGZ DEELWERKING HOUBA	11
JONGERENWELZIJN	11
CAW BRUSSEL TEAM ADOPTIE	10
CAW Brussel - De bezoekruimte	9
CAW BRUSSEL TEAM WOONBEGELEIDING	9
CPAS WOLUWE SAINT LAMBERT	9
FEDASIL CHARLEROI	9
FOYER SELAH	9
SERVICE DE SANTE MENTALE ANAIS	9
SINT JANZIEKENHUIS	9
Minor Ndako kamertraining	8
RODE KRUIS VLAANDEREN INTERNATIONAAL VZW	8
SAMU SOCIAL IXELLES	8
CENTRUM DEELTIJDS ONDERWIJS DON BOSCO	7
CLINIQUE FOND'ROY	7
CROIX ROUGE DE BELGIQUE LE RELAIS DU MONDE NATOYE	7
CROIX ROUGE DE BELGIQUE SANKTE ELISABETH HAUS MANDERFELD	7
KASTERLINDEN BASISCHOOL	7
NOTRE ABRI ASBL	7
PLEEGZORG VLAAMS BRABANT EN BRUSSEL VZW	7
BEGELEID WONEN BRUSSEL VZW	6
DEN ZAET BRUSSEL	6
FEDASIL JODOIGNE	6
HOME JULIETTE HERMAN LAEKEN	6
INBURGERING OOST VLAANDEREN VZW	6
OCMW SINT NIKLAAS	6
ONDERZOEKSGROEP EDUCATIE,CULTUUR,SAMENLEVING KU LEUVEN	6

't PASREL SCHAARBEEK	6
ATF Mena - Service des Tutelles	5
DOP REGIOTEAM BRAP	5
FEDASIL MORLANWELZ	5
KONINKLIJK INSTITUUT WOLUWE	5
MINOR NDAKO & JUNA VZW	5
WGC DE BRUG – LA PASSERELLE	5
CROIX ROUGE DE BELGIQUE CENTRE BEHO	4
DE LORK VZW	4
JOSEPH BRACOPS ZIEKENHUIS	4
LE PERTUIS ASBL CENTRE D OBSERVATION ET D ORIENTATION	4
Minor Ndako - Lisanga	4
SINT GOEDELE VZW/ SINT GUIDO INSTITUUT	4
SYNERGIE 14 ASBL	4
UNIVERSITAIR ZIEKENHUIS VUB JETTE	4
CAW BRUSSEL TEAM SLACHTOFFERHULP	3
CENTRE D'ACCUEIL D'URGENCE ARIANE	3
CENTRE PMS DE LA WBE IXELLES	3
CROIX ROUGE DE BELGIQUE CENTRE BOCQ YVOIR	3
CROIX ROUGE DE BELGIQUE CENTRE DE ROCOURT	3
CROIX ROUGE DE BELGIQUE UCCLE (ADA)	3
FREE CLINIC	3
HUIS VAN HET NEDERLANDS BRUSSEL - Screening en Oriëntering	3
INTACT ASBL	3
OCMW ARDOOIE	3
OCMW WAREGEM	3
ONE MOLENBEEK	3
ZNA STUIVENBERG VZW ANTWERPEN	3
BASISSCHOOL ONZE LIEVE VROUW EVERE	2
CENTRE PMS LIBRE	2
CIG VOGELZANG BRUSSEL	2
CITÉ JOYEUSE ASBL SAAE	2
CLB Aalst	2
COE Générations ASBL	2
COLLECTIF ALPHA FOREST	2
CPAS BURDINNE	2
CRB CENTRE HENRI DUNANT HOTTON	2
CROIX ROUGE DE BELGIQUE CENTRE BELLE VUE EUPEN	2
DIENST VOOGDIJ BRUSSEL	2
DOKTERS VAN DE WERELD ANTWERPEN	2
FEDASIL ARENDONK	2
FEDASIL SINT TRUIDEN	2
FEDASIL SUGNY	2
HOME VICTOR DU PRE	2
IRSA centre de services	2
LE TAMARIS ASBL	2

Minor Ndako Leefgroep Benjamin	2
OC CLARA FEY vzw - Provincialaat der Broeders van liefde	2
OCMW NEERPELT	2
OCMW ZAVENTEM	2
PARHELIE ASBL HOPITAL PSYCHIATRIQUE	2
PLANNING FAMILIAL CENTRE SEVERINE	2
SERVICE DE PROTECTION JUDICIAIRE DE BRUXELLES	2
SERVICE DE SANTE MENTALE LA GERBE	2
SIREAS BRUXELLES	2
SOCIALE DIENST VAN DE SOCIALISTICHE SOLIDARITEIT	2
STEDELIJK ONDERWIJS CLB ANTWERPEN	2
UNIVERSITAIR ZIEKENHUIS GENT	2
VLAAMSE CENTRALE AUTORITEIT INZAKE ADOPTIE	2
Accueil Familial asbl	1
ADVOCAAT DEBANDT GERALDINE	1
ALBA VZW	1
AMO DE NOH ASBL	1
AVOCAT COFINSCHI SOFIE	1
BRIDGESTOCH BELGIUM OPVANGCENTRUM MOESKROEN	1
BS GO MELGESDREEF MERKSEM	1
BUREAU JURIDISCHE BIJSTAND	1
CAP MIGRANTS ASBL LIEGE	1
CAW BRUSSEL TEAM ALBATROS	1
CAW BRUSSEL TEAM OUTREACH	1
CAW LIMBURG VZW	1
CENTRE HOSPITALIER JEAN TITECA	1
CENTRUM AMBULANTE DIENSTEN VZW	1
CENTRUM VOOR DRINGEND ONTHAAL ARIANE	1
CGGZ BRUSSEL	1
CGGZ DEELWERKING BRUSSEL OOST	1
CLB BRUSSEL	1
CLINIQUES UNIVERSITAIRES SAINT LUC	1
CPAS BERLOZ	1
CPAS FRAMERIES	1
CPAS GENAPPE	1
CPAS WALHAIN	1
CROIX ROUGE DE BELGIQUE Centre l'Amblève	1
DE VAARTKAPOEN	1
DIENST WELZIJN EN GEZONDHEID PROVINCIE ANTWERPEN	1
ECOLE SAINT GABRIEL SAINT JOSSE	1
Emmaüs Secundaire School Campus Sint-Gerolflaan	1
ENTR'AIDE des MAROLLES asbl	1
EVA VZW	1
Federale Politie (DJMM)	1
GEMEENTELIJKE BASISSCHOOL VAN ASBROECK	1
GEMEENTESCHOOL DE KRIEK	1

HOPITAL PAUL BRIEN BRUGMANN	1
HOPITAL UNIV DES ENFANTS REINE FABIOLA	1
ILA BEYNE HENSAY	1
ILA MOUSCRON	1
ILA SOIGNIES	1
INSTITUT BORDET	1
JUNA VZW AALST	1
KIND & GEZIN Provinciale afd. Vl-Brabant & Brussel	1
LA MAISON DE LA FAMILLE FOYER LIEDEKERKE	1
MAISON D ACCUEIL PRINCE ALBERT	1
MAISON MEDICALE CASSIOPEE	1
Minor Ndako Leefgroep Major	1
OCMW HULDENBERG	1
OCMW KORTRIJK	1
OCMW LOKEREN	1
OCMW SINT AGATHA BERCHEM	1
OCMW SINT JANS MOLENBEEK	1
OCMW STEKENE	1
ONE SAINT GILLES	1
ONZE LIEVE VROUWINSTITUUT Rode Lager	1
PAROCHIEGEMEENSCHAP GOEDE BIJSTAND	1
PLANNING FAMILIAL FAMILLE HEUREUSE DE SAINT JOSSE	1
PLATEFORME POUR LE SERVICE CITOYEN ASBL	1
RESONANS VZW	1
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM VALKENHOF OVERPELT	1
SASB	1
SINT GILLISSCHOOL	1
Sociale dienst Jeugdrechtbank - SDJ Brussel	1
SPES BUBAO ANDERLECHT	1
SSM LE SAS EVERE	1
't PASREL VILVOORDE	1
TALITA ASBL	1
TIME-OUT BRUSSEL	1
UNIVERSITEIT GENT - FACULTEIT ECONOMIE	1
UZ Brussel - dienst patiëntenbegeleiding	1
VBJK VZW	1
VRIJE BASISCHOOL SINT URSULA	1
Total	**6.122**

ANNEXE 5: Aperçu des combinaisons de langues fournies au sein de l'interprétariat par déplacement

LANGUE	ANGLAIS	FRANCAIS	NEERLANDAIS	TOTAL
Afar		1	1	2
Albanees	4	186	159	349
Amhaars	2	23	2	27
Arabisch - Egyptisch		17	9	26
Arabisch - Libisch		1		1
Arabisch - Maghrebijns		135	54	189
Arabisch - Modern Standaard	10	896	563	1469
Armeens		45	34	79
Assyrisch			1	1
Azeri			1	1
Bengaals	1	12	5	18
Berbers - Rif		3	24	27
Bosnisch		1		1
Bulgaars		64	54	118
Chinees - Standaard		9	18	27
Dari	1	359	132	492
Djerma		1		1
Duits		1	3	4
Engels	1	23	2	26
Fanti	1			1
Farsi	4	152	48	204
Frans			17	17
Georgisch		55	2	57
Grieks		16	4	20
Hassaniya		1		1
Hindi	1	2	11	14
Hongaars		6	2	8
Italiaans		20	1	21
Japans			2	2
Kabyle			4	4
Kinyarwanda	6	47		53
Kirundi		41	2	43
Koerdisch		35	14	49
Koerdisch-Badini		10	5	15
Koerdisch-Centraal/Sorani		2	5	7
Koreaans	1			1
Lingala		6	4	10
Macedonisch		4	2	6
Malinke		1		1
Moldavisch		1		1
Moré		2		2

Nederlands		9	2	11
Noors		1		1
Pashtoe	14	480	134	628
Peul		119	19	138
Pools		117	30	147
Portugees		39	35	74
Punjabi	1	11	5	17
Roemeens		174	101	275
Russisch	1	158	119	278
Servisch	1	18	18	37
Slovaaks		27	6	33
Somali	9	249	100	358
Spaans		29	65	94
Susu		11	1	12
Swahili		10	4	14
Tamil	3	34	12	49
Tibetaans	2	13	47	62
Tigrinya	7	85	46	138
Tsjechisch		1	1	2
Tsjetsjeens		6	5	11
Turks		206	71	277
Twi			1	1
Urdu	4	20	36	60
Vietnamees		1	4	5
Wolof		5		5
Total	**74**	**4.001**	**2.047**	**6.122**

ANNEXE 6 : Aperçu des utilisateurs de l'interprétariat par téléphone

UTILISATEUR	Nombre
FEDASIL KLEIN KASTEELTJE	578
FEDASIL NEDER OVER HEEMBEEK FR	468
FEDASIL POELKAPELLE	386
FEDASIL STEENOKKERZEEL	370
FEDASIL PETIT CHÂTEAU	336
FEDASIL BOVIGNY	220
FEDASIL KAPELLEN	190
CENTRE FERMÉ VOTTEM	168
FEDASIL FLORENNES	163
FEDASIL SINT TRUIDEN	146
CPAS CHIMAY	134
FEDASIL SUGNY	98
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM WINGENE	95
FEDASIL BROECHEM	91
CROIX ROUGE DE Belgique CENTRE CARDA BIERSET	83
OCMW TIELT	78
FEDASIL RIXENSART	66
FOD BINNENLANDSE ZAKEN TRANSITCENTRUM Caricole	64
FEDASIL NEDER OVER HEEMBEEK NL	59
FEDASIL SINT PIETERS WOLUWE	59
FEDASIL JODOIGNE	55
CROIX ROUGE DE BELGIQUE CENTRE PIERRE BLEUE YVOIR	52
CARITAS INTERNATIONAL	51
FEDASIL	49
FEDASIL PONDRÔME	43
FEDASIL WOLUWE ST PIERRE	43
CENTRUM VOOR ILLEGALEN MERKSPLAS	33
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM ALSEMBERG	28
OCMW KONTICH	25
OCMW KORTRIJK	25
REPATRIËRINGCENTRUM 127 BIS STEENOKKERZEEL	25
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM MENEN	25
CAW BRABANTIA CAP vzw	24
OCMW VILVOORDE	24
CPAS WOLUWE SAINT LAMBERT	23
FEDASIL CHARLEROI	23
PAG ASA	22
CPAS SOIGNIES	21
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM EEKLO	20
FEDASIL KOKSYDE	19
OCMW DENDERMONDE	19
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM SINT NIKLAAS	19

Minor Ndako Leefgroep Major	18
CPAS FAIMES	17
FEDASIL MORLANWELZ	17
Minor Ndako vzw - leefgroep Minor	17
OCMW ALKEN	17
CPAS BERLOZ	16
LOI LOKEREN	16
CROIX ROUGE DE BELGIQUE "LA TRIENTALE" BANNEUX	14
OCMW NEERPELT	14
ATF Mena - Service des Tutelles	13
BON VZW BRUSSEL	13
CPAS FLEURUS	12
INBURGERING OOST VLAANDEREN VZW	12
LOI TIELT	12
LOI ZUTENDAAL	11
OCMW HOOGLEDE	11
OCMW HOUTHULST	11
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM MEIHOF LINT	11
CPAS REMICOURT	10
CROIX ROUGE DE BELGIQUE JETTE	10
CROIX ROUGE DE BELGIQUE UCCLE	10
LOI KORTRIJK	10
ILA CHIMAY	9
OCMW OUD HEVERLEE	9
OCMW SCHOTEN	9
OCMW WAASMUNSTER	9
AZ ST JAN BRUGGE - OOSTENDE AV	8
CPAS PONT-à - CELLES	8
CROIX ROUGE DE BELGIQUE BIERSET	8
HOPITAL SAINT PIERRE	8
OCMW BOORTMEERBEEK	8
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM VALKENHOF OVERPELT	8
CPAS BRAINE LE COMTE	7
CPAS OREYE	7
GEVANGENIS GENT	7
GEVANGENIS HASSELT	7
OCMW HERZELE	7
OCMW STADEN	7
OCMW WEVELGEM	7
RODE KRUIS OPVANGCENTRUM WESTAKKERS ST NIKLAAS	7
BELGISCH COMITE VOOR HULP AAN VLUCHTELINGEN	6
BON VZW - Molenbeek	6
CPAS BURDINNE	6
CPAS MARTELANGE	6
CROIX ROUGE DE BELGIQUE CENTRE BEHO	6
CROIX ROUGE DE BELGIQUE MANHAY	6

LOI KONTICH	6
MÉDECINS DU MONDE BRUXELLES	6
OCMW KLUISBERGEN	6
OCMW ZOERSEL	6
RODE KRUIS OPVANGCENTURM HEUSDEN ZOLDER	6
AZ GROENINGE KORTRIJK	5
FEDASIL DENDERMONDE	5
OCMW BOECHOUT	5
OCMW DE PINTE	5
OCMW HERENTALS	5
OCMW KNOKKE HEIST	5
OCMW KUURNE	5
OCMW LOKEREN	5
OCMW MALDEGEM	5
OCMW MERKSPLAS	5
OCMW WAREGEM	5
OCMW ZEMST	5
RK VLAANDEREN NOODOPVANGCENTRUM SIJSELE	5
SOLENTRA VZW UZ BRUSSEL	5
CAW BRABANTIA CAP asbl	4
CAW BRUSSEL TEAM ONTHAAL	4
CAW LIMBURG VZW	4
CLINIQUE SAINT JEAN	4
EXIL ASBL	4
LOI INGELMUNSTER	4
LOI MALDEGEM	4
OCMW ESSEN	4
OCMW LEDE	4
OCMW RANST	4
POLITIEZONE MALDEGEM	4
RODE KRUIS OPVANCENTRUM LANAKEN	4
UNIVERSITAIR ZIEKENHUIS GENT	4
Agentschap Integratie en Inburgering - Inburgering Limburg	3
Agentschap Integtratie en Inburgering - Regio Limburg	3
BRUGMANN ZIEKENHUIS	3
CAW ANTWERPEN	3
CAW OOST-BRABANT vzw	3
CAW OOST-VlAANDEREN	3
CPAS GESVES	3
CPAS LIBRAMONT CHEVIGNY	3
CPAS ROCHEFORT	3
CPAS VIELSAM	3
CROIX ROUGE DE BELGIQUE CENTRE BOCQ YVOIR	3
CROIX ROUGE DE BELGIQUE SANKTE ELISABETH HAUS MANDERFELD	3
DOKTERS VAN DE WERELD	3
DOKTERS VAN DE WERELD ANTWERPEN	3

INSTITUUT ANNEESSENS FUNCK	3
KIND & GEZIN BRUGGE	3
LOI HOOGSTRATEN	3
LOI OUD HEVERLEE	3
LOI TURNHOUT	3
OCMW AALST	3
OCMW BEVEREN	3
OCMW BILZEN	3
OCMW DENDERLEEUW	3
OCMW KALMTHOUT	3
OCMW LAARNE	3
OCMW SINT KATELIJNE WAVER	3
OCMW SINT NIKLAAS	3
OCMW SINT TRUIDEN	3
OCMW ZAVENTEM	3
ONTHAAL NIEUWKOMERS KOMPAS GENT	3
UNIVERSITAIR ZIEKENHUIS GASTHUISBERG	3
UZ Brussel - Kinder - en jeugdpsychiatrie	3
VIKTORIA VZW	3
BRIDGESTOCH BELGIUM OPVANGCENTRUM MOESKROEN	2
CHEVREFEUILLE asbl	2
CPAS BEYNE HEUSAY	2
CPAS MANAGE	2
CPAS OTTIGNIES-LOUVAIN-LA-NEUVE	2
CRB CENTRE HENRI DUNANT HOTTON	2
CROIX ROUGE DE Belgique CENTRE HERBEUMONT	2
CROIX ROUGE DE BELGIQUE Centre l'Amblève	2
CROIX ROUGE DE BELGIQUE CENTRE STOCKEM ARLON	2
CROIX ROUGE DE BELGIQUE UCCLE (ADA)	2
ILA Faimes	2
JESUIT REFUGEE SERVICE BELGIUM	2
KIND & GEZIN BRUSSEL NOORD	2
LHIVING VZW - ALGEMEEN	2
LOI ALKEN	2
LOI Berlaar	2
LOI DENDERMONDE	2
LOI ESSEN	2
LOI KLUISBERGEN	2
LOI WIJNEGEM	2
Minor Ndako kamertraining	2
OCMW BOCHOLT	2
OCMW BRASSCHAAT	2
OCMW BUGGENHOUT	2
OCMW DIEPENBEEK	2
OCMW DILSEN STOKKEM	2
OCMW GAVERE	2

OCMW INGELMUNSTER	2
OCMW MALLE	2
OCMW OUDENAARDE	2
OCMW OVERPELT	2
OCMW ROESELARE	2
OCMW TORHOUT	2
OCMW WIJNEGEM	2
OCMW ZONHOVEN	2
OLO VZW	2
PSYCHIATRISCH CENTRUM-CAMPUS SLEIDINGE	2
SINT JANZIEKENHUIS	2
STAD GENT DIENST ASIEL EN VLUCHTELINGENBELEID	2
AZ DAMIAAN VZW OOSTENDE	1
BRUGMANNZIEKENHUIS Paul Brien Site	1
BUREAU D'AIDE JURIDIQUE MARCHE EN FAMENNE	1
CAW Brussel - De bezoekruimte	1
CAW BRUSSEL TEAM SOCIALE DIENST GROOT EILAND	1
CAW BRUSSEL TEAM WEGWIJZER	1
CAW DE KEMPEN TURNHOUT	1
CHILD FOCUS	1
CISO VZW ONTHAALBUREAU INBURGERING ANTWERPEN	1
CPAS DURBUY	1
CPAS GEMBLOUX	1
CPAS INCOURT	1
CPAS MOLENBEEK SAINT JEAN	1
CROIX ROUGE DE BELGIQUE LE RELAIS DU MONDE NATOYE	1
DIENST VREEMDELINGENZAKEN - DIENST GRENSCONTROLE	1
DR WILLY PEERSCENTRUM ANTWERPEN	1
F.O.D. JUSTITIE DIENST VOOGDIJ	1
Freinetschool Mandala GENT	1
GENEESKUNDE VOOR HET VOLK ZELZATE	1
HOPITAL BRUGMANN	1
ILA ATH	1
ILA REMICOURT	1
ILA ROCHEFORT	1
ILA WOLUWE SAINT LAMBERT	1
KAC Gent , abortuscentrum Gent	1
KIND & GEZIN REGIOHUIS BRUSSEL ZUID	1
KIND EN PREVENTIE VZW BRUSSEL	1
LOI BOORTMEERBEEK	1
LOI DE PINTE	1
LOI DENDERLEEUW	1
LOI GAVERE	1
LOI HAMONT ACHEL	1
LOI HERENTALS	1
LOI NEERPELT	1

LOI RAVELS	1
LOI RIEMST	1
LOI ROESELARE	1
LOI ROTSELAAR	1
LOI SINT NIKLAAS	1
LOI STADEN	1
LOI WAASMUNSTER	1
LOI WEVELGEM	1
LOI ZOERSEL	1
MAISON D'ACCUEIL SOCIO SANITAIRE DE BRUXELLES ASBL	1
MEDIMMIGRANT	1
OCMW AARTSELAAR	1
OCMW BEERNEM	1
OCMW BERLAAR	1
OCMW BRUGGE	1
OCMW DIEST	1
OCMW GENT	1
OCMW HARELBEKE	1
OCMW HOUTHALEN HELCHTEREN	1
OCMW KASTERLEE	1
OCMW LOCHRISTI	1
OCMW MEERHOUT	1
OCMW MEEUWEN GRUITRODE	1
OCMW MOL	1
OCMW RAVELS	1
OCMW RETIE	1
OCMW RIEMST	1
OCMW TONGEREN	1
OCMW VEURNE	1
OCMW ZELE	1
OPEN TERUGKEERCENTRUM FOD BINNENLANDSE ZAKEN	1
PASOP vzw	1
Projet Rousseau Sepsud	1
RODE KRUIS SINT NIKLAAS	1
SESO - CONVENTIE CIRE	1
SESO - CONVENTIE VLUCHTELINGENWERK	1
SINT-ANDRIESZIEKENHUIS TIELT	1
SOS JEUNES QUARTIER LIBRE ASBL	1
STEDELIJK LYCEUM OFFERANDE	1
STEDELIJK ONDERWIJS CLB ANTWERPEN	1
TALITA VZW	1
TRS asbl	1
UNIVERSITAIR KINDERZIEKENHUIS KONINGIN FABIOLA	1
VDAB C.L.A.	1
WGC BRUGSE POORT GENT	1
WGC DE SLEEP GENT	1

WIJKGEZONDHEIDSCENTRUM BOTERMARKT LEDEBERG	1
Total	**5.398**

BIJLAGE 7 : Aperçu des combinaisons de langues fournies au sein de l'interprétariat par téléphone

LANGUES	ANGLAIS	FRANCAIS	NEERLANDAIS	TOTAL
Albanees	1	222	409	632
Amhaars		4	19	23
Arabisch - Egyptisch			1	1
Arabisch - Libisch			1	1
Arabisch - Maghrebijns		7	10	17
Arabisch - Modern Standaard	1	601	742	1344
Armeens		13	22	35
Bambara		1		1
Bengaals		4	3	7
Bulgaars		4	1	5
Chinees - Standaard		8	34	42
Creools			1	1
Dari	4	396	234	634
Djerma		2	1	3
Duits			2	2
Engels		7		7
Farsi		37	69	106
Frans			3	3
Georgisch		31	35	66
Grieks			1	1
Hindi		2	11	13
Hongaars		2	21	23
Italiaans		1	1	2
Kirundi		1		1
Koerdisch		30	37	67
Koerdisch-Badini		46	40	86
Koerdisch-Centraal/Sorani		5	12	17
Koreaans			1	1
Lingala			5	5
Macedonisch			2	2
Malinke		1	2	3
Mongools			7	7
Nederlands	1			1
Nepalees		2	2	4
Oekraïens		1	5	6
Pashtoe	9	463	243	715
Peul		13	17	30
Pools		4	9	13
Portugees		13	20	33
Punjabi		8	2	10
Roemeens		21	11	32

Romani - Balkan			1	1
Russisch		118	243	361
Servisch		11	21	32
Slovaaks		2	6	8
Somali	1	164	279	444
Spaans			16	16
Swahili		7	11	18
Tamil		16	40	56
Thai			1	1
Tibetaans		12	47	59
Tigrinya	1	105	158	264
Tsjetsjeens		2	3	5
Turks		34	53	87
Twi			5	5
Urdu		7	14	21
Vietnamees		12	6	18
Total	**18**	**2.440**	**2.940**	**5.398**

BIJLAGE 8: Aperçu des activités (2015) des membres de l'équipe

07-01-15	Feedback forum	Marianne
09-01-15	Receptie Fedasil	Shpend en Marianne
13-01-15	Vokans (NL)	Carmela
13-01-15	teamoverleg	team
14-01-15	overleg met Leen Verraest (Bxl)	Marianne
19-01-15	uitwisseling ervaringen tolken	Ruben, Vanessa
20-01-15	Vokans (NL)	Carmela
20-01-15	teamoverleg	team
20-01-15	drink RVB	team
21-01-15	Feedback forum	Marianne
21-01-15	module deontologie (FR)	Ruben, Vanessa
22-01-15	Kickoff BON	Marianne
26-01-15	overleg STV	Marianne
26-01-15	overleg met toolbox	Marianne
27-01-15	overleg met Huis vh NL (NL op de werkvloer	team
27-01-15	teamoverleg	team
27-01-15	Vokans (NL)	Carmela
28-01-15	Organigram EVA	Marianne
29-01-15	overleg Fedasil	Marianne
02-02-15	Overleg extern boekhouder	Marianne
03-02-15	Bezoek BAPO	team
03-02-15	Vokans (NL)	Carmela
04-02-15	Feedback forum	Marianne
04-02-15	overleg De Leener Jo	Vanessa
06-02-15	concertation locale ville bruxelles	Sajia
09-02-15	Accord	Marianne
10-02-15	Vokans (NL)	Carmela
11-02-15	Agentschap I&I -Werkgroep Brussel	Marianne
12-02-15	overleg Kabinet De Baets	Marianne, Bob
13-02-15	Agentschap, werf Brussel Onthaal	Marianne, Bob
16-02-15	RVB BO/BA	Marianne
17-02-15	teamoverleg	team
19-02-15	module deontologie	Ruben, Vanessa
24-02-15	Vokans (NL)	Carmela
25-02-15	Feedback forum	Marianne
26-02-15	Midi au Sjato fedasil	Sajia
27-02-15	Agentschap/SVBBO/Huis vh NL	Marianne
02-03-15	Overleg Agentschap-VGC	Marianne
03-03-15	vrijwilligerswerk in beweging	Marianne
03-03-15	KMI (Diminique) STV	Marianne
03-03-15	AV BWR	Marianne

04-03-15	Vokans (NL)	Carmela
10-03-15	Vokans (NL)	Carmela
10-03-15	teamoverleg	team
11-03-15	Overleg Agentschap- VGC	Marianne
12-03-15	Adviesraad Etnisch-culturele minderheden	Marianne
17-03-15	AV Het Punt	Marianne
18-03-15	Feedback forum	Marianne
20-03-15	overleg met Hefboom	Marianne
23-03-15	overleg VGC	Marianne
23-03-15	présentation du projet "Lama"	Marianne
24-03-15	teamoverleg	team
24-03-15	evaluatie samenwerking Huis vh NL - NL op de werkvloer	team
24-03-15	overleg Kabinet Pascal Smet	Marianne, Bob
25-03-15	overleg VGC (inkanteling)	Marianne
26-03-15	formation Umons	Marianne, Vanessa
31-03-15	Brussels Platform Foyer	Sajia
31-03-15	overleg Adhesia	Marianne
01-04-15	module deontologie FR	Ruben, Vanessa
02-04-15	formation Umons	Marianne, Vanessa
09-04-15	Werkgroep Hefboom	Sajia, Marianne, Vanessa
14-04-15	teamoverleg	team
23-04-15	Juridische vorming Foyer	Sajia
23-04-15	module deontologie FR	Ruben, Vanessa
23-04-15	AV RIC Foyer	Marianne
27-04-15	regierol VGC	Marianne
28-04-15	Werkgroep Hefboom	Sajia, Marianne, Vanessa
29-04-15	Agentschap -Brusselwerking	Marianne
30-04-15	Werkgroep GIA	Sajia, Marianne, Vanessa
30-04-15	Juridische vorming Foyer	Sajia
05-05-15	teamdag	team
07-05-15	Werkgroep Hefboom	Sajia, Marianne, Vanessa
07-05-15	Juridische vorming Foyer	Sajia
12-05-15	Juridische vorming Foyer	Sajia
12-05-15	expertengroep STV	Marianne
13-05-15	Module deontologie FR	Ruben, Vanessa
13-05-15	Agentschap - Brussel Onthaal	Marianne
18-05-15	RVB BO/BA	Marianne
18-05-15	AV Sociare	Marianne
20-05-15	Séminiare Volontariat	Sajia
21-05-15	Juridische vorming Foyer	Sajia
21-05-15	Werkgroep Hefboom	Sajia, Marianne, Vanessa
21-05-15	Concertation Kabinet Celine Fremailt	Marianne
22-05-15	Sociaal tolken en vertalen - Agentschap	Marianne

26-05-15	VGC - Gala van Welzijn	Marianne
27-05-15	Théâtre Djihad (COCOF)	Sajia
27-05-15	Agentschap- werkgroep Brussel	Marianne
27-05-15	teamoverleg	team
29-05-15	BBQ netwerk tolken/vertalers	team
01-06-15	overleg extern boekhouder	Marianne
04-06-15	Juridische vorming Foyer	Sajia
05-06-15	Werkgroep Hefboom	Marianne
09-06-15	AV Het Punt	Marianne
10-06-15	teamuitstap	team
11-06-15	Juridische vorming Foyer	Sajia
11-06-15	Medische vorming Chaib	Sajia
16-06-15	Werkgroep Hefboom	Sajia, Marianne
16-06-15	Site vergadering St Joris	Shpend
16-06-15	GIA en STV feedback	Marianne
18-06-15	overleg Fedasil	Marianne
22-06-15	overleg Hefboom	Marianne
23-06-15	Medische vorming Chaib	Sajia
23-06-15	teamoverleg	team
23-06-15	BWR	Marianne
25-06-15	Medische vorming Chaib	Sajia
25-06-15	overleg VGC-BO	Marianne
25-06-15	recours COCOF	Marianne
01-07-15	Projectenbeurs Fedasil	Bob
08-07-15	RVB BO/BA	Marianne
28-07-15	Overleg Myranda E (STV)	Marianne
13-08-15	overleg Hefboom	Marianne,
17-08-15	overleg Networkx	Marianne
20-08-15	Module deontologie FR	Ruben, Vanessa
27-08-15	overleg Hefboom	Marianne
09-09-15	Agentschap-werking Brussel	Marianne
15-09-15	teamoverleg	team
15-09-15	Vokans (NL)	Carmela
17-09-15	Module deontologie FR	Ruben, Vanessa
21-09-15	RVB BO/BA	Marianne
24-09-15	overleg Antoine St Denis	Marianne, Vanessa
25-09-15	60 jaar Belgische kamer	Marianne
29-09-15	Vokans (NL)	Carmela
30-09-15	Module deontologie GB	Ruben, Vanessa
06-10-15	Site St Joris-overleg	marianne
13-10-15	teamoverleg	team

15-10-15	Module deontologie FR	Ruben, Vanessa
20-10-15	Vokans (NL)	Carmela
20-10-15	studiedag "vrijwilligerswerk in België"	marianne
21-10-15	Théâtre Djihad	Sajia
22-10-15	overleg Myranda samenwerkingsovereenkomst	marianne
23-10-15	evaluatie KK	marianne
27-10-15	Vokans (NL)	Carmela
03-11-15	Vokans (NL)	Carmela
05-11-15	overleg Run Applications	Marianne
10-11-15	overleg Kabinet Céline Fremault	Marianne
13-11-15	AV Het Punt	Marianne
16-17-18/2015	verhuis naar Square Sainctelette 12/3	team
19-11-15	overleg KBS	Marianne
19-11-15	Module deontologie FR	Ruben, Vanessa
27-11-15	overleg KBS (stand van zaken)	Marianne
27-11-15	overleg VGC	Marianne
01-12-15	vorming op de werkvloer Fedasil KK	Vanessa
08-12-15	Vokans (NL)	Carmela
11-12-15	Termisti - voorstelling SVBBO	Vanessa
10-12-15	Brussel en de Rand (BRIO)	Marianne
14-12-15	RVB BO/BA	Marianne
15-12-15	evaluatie werkjaar	team
17-12-15	Module deontologie FR	Ruben, Vanessa