Rapport annuel

BRUXELLES ACCUEIL ASBL

SERVICE D'INTERPRETARIAT SOCIAL

2 0 19

SISBA - square Sainctelette 12/3 (2e étage) 1000 Bruxelles

Le Service d'Interprétariat Social de l ‘asbl Bruxelles Accueil et le Sociaal Vertaalbureau du vzw Brussel Onthaal n'auraient pu atteindre leurs objectifs en matière d'interprétariat et de traductions en milieu social que grâce à la collaboration de nombreux traducteurs et interprètes engagés, aux subventions de plusieurs instances, à la flexibilité de l'équipe, aux nombreux utilisateurs et outils mis à disposition des utilisateurs, aux partenaires et aux sympathisants...

Merci à tous pour votre engagement et pour le travail presté!

brussel

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

actiris .brussels

AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING

Francophones Bruxelles

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

Vlaamse Social-Profitfondsen vzw
SOCIALE MARIBEL

GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Bruxelles Accueil asbl

2019

INDEX

Introduction 4

1/ Qu'est-ce que l'interprétariat et la traduction en milieu social? 5

2/ Plan d'action 2019 9

- 2.1 - Situation de BA/BO 9
- 2.2- Mission et vision de BA/BO 9
- 2.3- Administration de BA/BO 10
- 2.4- Équipe de BA/BO 11
- 2.5- Réseau multilingue d'interprètes/traducteurs en milieu social BA/BO 14
  - statut pour l'interprète/traducteur en milieu social
  - recrutement permanent
  - engagement du réseau d'interprètes/traducteurs
  - qu'est-ce qu'un interprète/traducteur en milieu social certifié?
  - VGC comme instance utilisatrice auprès de BA
  - l'utilisateur paye les frais d'interprétariat directs à BA/BO
  - une offre supplémentaire non certifié d'interprètes/traducteurs en milieu social de BA/BO
- 2.6- Les utilisateurs 22
- 2.7- Données chiffrées BA/BO 23
  - en général
  - Brussel Onthaal vzw
  - Bruxelles Accueil asbl
  - subventions
- 2.8- Partenariats 35
  - vers un cadre durable, uniforme et abordable pour les interprètes/traducteurs en milieu social en Flandre et à Bruxelles
  - projet d'offre supplémentaire de l'agence flamande pour l'intégration et l'intégration civique
  - Groupe de travail Intégration Bruxelles
  - Projet Fedasil en collaboration avec VUB/KU Leuven et Brussel Onthaal vzw
  - Partenariat avec Sétis Bxl et Info-sourds: à la recherche d'un cadre structurel
  - Partenariat avec Actiris

3/ Perspectives 2020 39

4/ Annexes 40

Introduction

S'il est quelque peu surréaliste en cette période de crise du coronavirus de regarder en arrière, l'année 2019 a battu tous les records de Bruxelles Accueil/Brussel Onthaal en matière de prestations d'interprétariat et de traduction:

27.379

Ce chiffre représente une augmentation de 41% par rapport à 2018. L'équipe BA/B0 s'est démenée pour arriver à ce résultat: plus de cent demandes d'interprétariat et de traduction par jour auxquels correspondent autant d'interprètes et de traducteurs. Et cela a pu être réalisé avec un budget équivalant à celui de 2018 et avec quasiment la même équipe.

Suite aux mesures de confinement à cause du coronavirus, la plupart des membres de cette équipe sont maintenant en chômage technique. Par jour, seule une trentaine de demandes d'interprétation par téléphone et de demandes de traductions écrites nous parviennent, ces dernières principalement axées sur la crise et sur les mesures engendrées par le coronavirus. L'interprétariat par déplacement est suspendu pour des raisons évidentes. Le seul point positif lié à cette sombre période est le développement de l'interprétation par webcam.

2020 promet d'être une année difficile, après le bilan magnifique de 2019. D'autant plus que Bruxelles Accueil s'est appuyée sur les revenus de son exploitation propre pour les deux tiers, et sur des subventions pour un tiers seulement. La crise du coronavirus signifie une coupe sèche sur ces revenus.

Pour prendre la mesure de l'atmosphère particulièrement chaleureuse qui règne au sein de l'équipe BA/BO, lisez les témoignages des stagiaires qui sont venus nous donner un coup de main. Gageons que cet état d'esprit nous permette de traverser sereinement la crise du coronavirus.

Prenez soin de vous et surtout prenez soin des autres.

Bob Pleysier,
Président du conseil d'administration BA/BO
Avril 2020

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

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

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

Une définition commune, soutenue par toutes les initiatives néerlandophones et francophones "interprétariat et traduction en milieu sociale", a été formulée en 2004 par la Consultation Fédérale sur l'interprétation et la traduction sociales de l'époque :

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

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

"L'interprétariat et la traduction en milieu social consiste à transmettre fidèlement et intégralement des messages oraux ou écrits dans un contexte social: le secteur de l'action sociale et de la santé, des services publics, de l'enseignement, de l'emploi, de l'intégration civique, de l'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 leur fonctionnement régulier.

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

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

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

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

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, Aide Intégrale à la Jeunesse)
5) Emploi (VDAB, boutique pour l'emploi, …)
6) Logement social (Bureau de location sociale...)
7) Enseignement (Ecoles, CPMS etc.)
8) Accueil/Intégration civique (Bureaux d'accueil, services à l'intégration...)
9) Accueil demandeurs d'asile (Fedasil, Croix Rouge, ONG, …)
10) Secteur juridique (Centres pénitentiaires, avocats…)
11) Prévention et sécurité (Police, …)
12) Secteur socio-culturel (Auto-organisations, des asbl, …)

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

Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social proposent des interprètes néerlandophones par téléphone, par webcam, par déplacement et des traductions écrites. Elles offrent certains de ces services selon les régions.

En 2019 il y avait 4 services d'interprétariat et de traduction en milieu social actifs en Flandre et à Bruxelles, e.a. les services des villes d'Anvers, de Gand, de Bruxelles et l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique. Voir : https://www.integratie-inburgering.be/wat-doen-we/sociaal-tolken-en-vertalen. Il y a en outre 3 services d'interprétariat et de traduction francophones actifs à Bruxelles et en Wallonie, e.a. Bruxelles Accueil, Sétis Bxl et Sétis Wallon.

Interprétariat par téléphone et par webcam versus interprétariat par déplacement:

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

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

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

L’interprétariat en milieu social versus la médiation interculturelle:

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

Il est important que l’assistant social connaisse la nuance entre les instruments et sache quel instrument est le plus approprié dans le cadre de son assistance. Le choix de l'instrument correcte pour l'aide proposée à l'interlocuteur allophone fait partie de la politique linguistique de l'organisation.

L'interprète en milieu social

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

Le médiateur interculturel

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

- Interpréter
- Indiquer les différences sociaux-culturelles et leur influence à l’assistance sociale
- Proposer aide et soutien au client allochtone
- Signaler les obstacles dans le contexte de l’assistance sociale à des clients individuels ou à des groupes de clients
- Se concerter avec les assistants sociaux pour résoudre des problèmes signalés
- Fournir un soutien pour la résolution de conflits
- Informer les clients
- Signaler des cas de racisme ou de discrimination lorsqu'ils y sont confrontés.

°Les services d’interprétariat et de traduction en milieu social comme instrument de support linguistique dans la politique linguistique ou communicationnelle de l'organisation utilisatrice.

L'instance utilisatrice a tout intérêt à développer, au sein de sa propre organisation, une politique de communication précisant à l'adresse de ses collaborateurs quels outils de communication sont à leur disposition pour concilier les différences entre les allochtones auxquels une prestation d'aide est accordée. Les services d’interprétariat et de traduction en

milieu social (téléphone-webcam-interprétariat par déplacement) sont des instruments de soutien linguistiques parmi d'autres, comme le sont les pictogrammes, la langue de contact, les programmes de traduction en ligne (ex. Google translate, DeepL, ...), le néerlandais facile, le médiateur interculturel, le langage clair, les enregistrements audio et vidéo, etc. Il est important de savoir à quel instrument on peut avoir recours en une circonstance donnée et d'évaluer son impact sur l'accessibilité au service proposé.

Kind en Gezin a créé à cet effet un modèle de communication dans le passé, développé par la suite comme éventail de communication (modèle de décision) au sein de l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique:
https://www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaier.
A Bruxelles, le besoin s'est fait sentir d'élaborer un modèle de communication à la mesure de la capitale multilingue. Het Huis van het Nederlands, l'instance responsable de la politique linguistique néerlandophone à Bruxelles, a reçu le feu vert de la VGC (Commission Communautaire Flamande) pour conceptualiser avec ses partenaires un modèle décisionnel. Un premier modèle destiné aux prestataires d'assistance et de soin bruxellois a été produit en 2019, voir : www.communicatiegids.be.

Interprétariat et traduction en milieu social

2/ Plan d'action 2019

2.1- Localisation de BA/BO

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

- Le réseau d'interprètes et traducteurs est réparti entre les deux asbl.
- Le système d'enregistrement est bilingue et englobe les deux asbl.
- Le site web est bilingue et inclut les deux asbl avec leurs spécificités propres.
- L'équipe est partagée entre les deux asbl, tout comme la coordination: voir organigramme 2019 BA/BO en annexe.
- Les frais de fonctionnement se répartissent entre les deux asbl, selon une clé de répartition qui se trouve dans le contrat de prestation de services entre les deux asbl.
- Le conseil d'administration est le même pour BA et BO, ceci en vue de mener à bien une gestion intégrée et de commun accord.

Brussel Onthaal vzw (BO)

Est le service néerlandophone d'interprétariat et de traduction en milieu social pour Bruxelles bilingue: aux instances néerlandophones et bilingues bruxelloises, BO propose

- Une offre certifiée d'interprétariat et de traduction en milieu social en néerlandais à Bruxelles.
- Une offre additionnelle multilingue, non certifiée mais qualifiée d'interprétariat et de traduction en milieu social, à Bruxelles et supplémentaire en Flandre.

Bruxelles Accueil asbl (BA)

Est le service francophone d'interprétariat et de traduction en milieu social pour Bruxelles francophone et supplémentaire pour la Wallonie. BA propose

- Une offre multilingue non certifiée mais qualifiée d'interprétariat et de traduction en milieu social à Bruxelles et supplémentaire en Wallonie.

2.2- Mission et vision BA/BO

Mission

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

L'objectif principal est de faciliter la communication entre les allophones et la société belge et de rendre ainsi accessibles, à tous, les services existants. Pour y parvenir des services d'interprétariat et de traduction en milieu social sont fournis.

L'effet secondaire de ce travail est que par ce processus des nouveaux arrivants e.a. entrent en tant que traducteur/interprète à titre bénévole, ce qui leur permet de faire un premier pas vers la participation à la société belge et la vie professionnelle. Faciliter ce processus est notre deuxième objectif.

Vision

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

Le bénévolat: Traduire et interpréter par des bénévoles est l'activité principale de BA/BO.

La couverture des besoins: BA/BO est orienté vers le client avec l'ambition de fournir une offre d'interprétariat et de traduction maximale et flexible répondant le plus possible aux besoins du terrain. Le but ultime est de proposer des interprétariats et des traductions professionnelles, mais les services d'interprétariat et de traduction en milieu social ou le circuit commercial ne peuvent pas répondre à toutes les demandes. BA/BO souhaite alors combler les manques par le biais de son réseau de bénévoles.

Bruxelles et donc multilingue: BA/BO veut faciliter la communication dans le chaos linguistique de Bruxelles. La langue cible doit apporter une solution et ne peut pas être un problème en plus. En tant qu'organisation bruxelloise, BA/BO veut éviter d'imposer le choix d'un régime linguistique unique comme l'impose la Belgique institutionnelle.

2.3- Le conseil d'administration de BA/BO

Les membres du conseil d'administration de Bruxelles Accueil asbl et Brussel Onthaal sont les mêmes personnes. Ceci permet de mener une gestion intégrée des deux organisations. En 2019, les membres du conseil d'administration étaient les personnes suivantes:

Bob Pleysier	Président (pouvoir de signature)
Claude Castiau	Doyen de Bruxelles Centre
Anne Dussart	Caritas International
Thibaut Cardon	Bénévole, Traducteur (pouvoir de signature)
Svetlana Vogeleer-Aloushkova	Chargée de cours à Marie Haps (pensionnée)
Sarah De Hovre	Directeur PAG-ASA
Chantal Vermeersch	Interprète/traducteur en milieu social certifié

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

Les réunions des conseils d'administration BA/BO se sont tenues les lundis 25/3-06/05-23/09-09/12/2019. L'Assemblée Générale s'est réunie le 06 mai et le 23 septembre 2019. Les thèmes suivants y ont été traités: l'évolution des demandes et des prestations, l'évolutions dans le cadre de la service d'interprétariat et de traduction en milieu social, la tarification et les revenus, les subventions et la gestion du personnel, les comptes annuels et le budget, les adaptations des statuts à la nouvelle législation sur les asbl, etc.

2.4- L'équipe BA/BO en 2019

Retrouvez l'organigramme BOBA 2019 dans l'annexe 1.

L'équipe était constituée de 12 collaborateurs(/trices) variables. Une bénévole permanente a régulièrement apporté son aide pour les aspects administratifs, tandis que 2 collaborateurs ont travaillé sous contrat article 60 (CPAS Uccle et CPAS Bruxelles).

Une journée récréative à Gand a permis d'oublier le stress et les soucis du quotidien et de renforcer l'esprit d'équipe...

Des stagiaires et des étudiants travailleurs sont aussi venus renforcer l'équipe. En annexe 2 on en retrouve l'aperçu.

Stage février 2019
Dès que vous poussez la porte du bureau Square Sainctelette, c'est en chœur que vous recevez un « Bonjour! Goede morgen! Ça va! Hoe gaat het ! » et l'ambiance chaleureuse vous accompagne tout au long de la journée; à l'heure du lunch ou des pauses propices aux bavardages et autres papotages.
Je m'appelle Anna, je suis une étudiante italienne tombée amoureuse de Bruxelles pendant mon séjour en programme Erasmus. J'ai fait un stage chez Bruxelles Accueil asbl pour prolonger mon séjour, et cela m'a porté chance! J'ai pu y goûter au climat chaleureux et je tiens à remercier chaque personne qui travaille à Bruxelles Accueil. Grâce à vous, ce stage a été pour moi une expérience aussi sympathique que positive. Vous avez été des collègues fantastiques, toujours prêtes à aider et à donner un bon conseil. Pendant ce stage, j'ai aussi été envoyée en mission. J'ai eu la possibilité de visiter le Petit Château, pour comprendre ce qu'est au juste un interprète en milieu social; et ensuite j'ai passé une matinée à faire l'interprète dans un hôpital.
L'équipe de Bruxelles Accueil s'est efforcée de rendre l'expérience de mon stage la plus complète et variée possible, malgré la quantité de travail qu'elle doit accomplir. Enfin, ici vous trouvez ' une porte ouverte ' dans tous les sens du terme! Je suis ravie de mon expérience et je ne manquerai pas de la transmette à d'autres étudiants. ***Anna***

Joni
Stage de traduction juin 2019
En juin 2019, j'ai fait un stage chez Bruxelles Accueil asbl. Cette expérience m'a ouvert les yeux à différents niveaux. Le stage était ma première expérience professionnelle dans le secteur de la traduction/interprétation et j'étais surprise de me retrouver immédiatement au sein d'une organisation où régnait une ambiance cordiale, soigneuse et joyeuse. J'ai vite compris que tout le monde s'apprécie beaucoup. Tous les collègues m'ont accueillie très chaleureusement. Écouter leurs histoires m'a donné une meilleure perspective sur les différentes cultures qui s'entrecroisent à Bruxelles. En toute sincérité, je ne connaissais pas le concept d'un bureau de traduction en milieu social avant de venir ici, donc je ne savais pas à quoi m'attendre. Mais de ce côté-là je suis bien tombée. J'ai découvert l'incroyable mission de Bruxelles Accueil et je suis contente d'avoir apporté ma petite contribution à travers mon travail de traduction et de révision. J'ai souvent traduit vers des langues étrangères, ce qui m'a beaucoup appris et était un bon défi pour moi. Je voudrais remercier tous les collègues pour les bons conseils, le papotage et la gentillesse abondante!

Robbe
Traduction- aide à l'administration
Mars-mai 2019

Je m'appelle Robbe et suis étudiant traducteur-interprète en entreprise à l'UC Leuven-Limburg. Les derniers trois mois passés, j'ai effectué un stage chez Brussel Onthaal vzw. Dès mon premier jour j'ai reçu un accueil chaleureux par toute l'équipe et cela m'a donné un sentiment très positif. C'est un service de petite taille où chacun se connaît bien, ce qui me convient personnellement très bien. L'atmosphère était toujours au beau fixe, malgré le dur labeur. J'avais la responsabilité de l'adéquation de l'interprétariat par téléphone. Entre deux tâches, je traduisais des documents ou m'acquittais de tâches administratives. Mon stage est terminé mais c'est sûr, je reviens pour un job d'étudiant dès le mois de juin.
Pour finir, je voudrais remercier chaque personne à Brussel Onthaal. Tous ont grandement contribué à faire de mon stage trois excellents et sympathiques mois. Merci pour cela!

Yousra
Stage d'interprétariat juin-juillet 2019

Je m'appelle Yousra et je suis étudiante en traduction/interprétariat. J'habite en Belgique depuis 7ans et c'est ici que j'ai appris le français. Ma langue maternelle est l'espagnol, ce qui m'a facilité l'apprentissage du français. Je parle également l'arabe étant donné que mes parents sont originaires du Maroc. C'est ma connaissance des langues qui a déterminé le choix de mes études. Il y a quelques mois, je suis tombée par hasard sur le site de Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil. J'y ai découvert qu'il s'agissait d'un service de traduction en milieu social. Cela m'a intéressé et j'ai aussitôt pris contact avec eux. Vanessa m'a répondu aimablement. Quand je lui ai demandé s'il était possible de faire un stage en tant que bénévole, elle était immédiatement d'accord. J'ai donc débuté mon stage d'interprète en milieu social en juin 2019. C'est la meilleure décision de toute ma vie! Grâce à ce stage j'ai fait la connaissance de collègues fantastiques toujours prêts(es) à m'aider. Ce stage m'a aussi montré la voie que je veux suivre, celle d'interprète en milieu social, un job qui vous donne le sentiment d'être utile ; grâce auquel vous pouvez aider des personnes qui vous en sont reconnaissantes. Je suis très satisfaite de ce stage et poursuis ma collaboration en tant que bénévole. Merci Bruxelles Accueil/ Brussel Onthaal.

Kaoutar (01/19)
Avant tout, je tiens à remercier chacun des collaborateurs de Brussel Onthaal qui ont rendu possible mon stage. En particulier Carmela pour son gentil sourire depuis le premier jour et Vanessa pour son dynamisme et sa largesse d'esprit. Marianne pour sa disponibilité et Sajia pour l'excellente collaboration en tant que traducteurs, et cela malgré le froid qui régnait dans le bureau. Mais aussi Abdellah qui m'a confié beaucoup de tâches très enrichissantes et était toujours à l'écoute. Je n'oublierai jamais que Serge a ruiné ma première journée de stage (ceci est une blague !). C'était mon premier jour, premier matin, je me prépare et je me demande quel rôle je vais avoir à jouer en tant que jeune fille fraîchement diplômée comme traductrice et fière de moi...Mais Serge ne trouve rien de mieux que de me dire d'aller chercher des timbres à la Gare du Nord. (Smiley). Bon, il semble que cela fasse partie du job. Blague à part, merci aussi à vous que je ne cite pas.
Un mois c'est une période très courte, mais ce temps suffit pour prendre conscience de l'importance de la communication entre les organisations avec lesquelles vous travaillez. Car il s'agit de saisir la portée de la précision et des détails lors d'une prestation d'interprétariat ou de traducteur. C'est un peu comme se glisser dans les souliers de l'autre, le temps que dure la prestation.
J'ai été très touchée par le contact privilégié qui s'établit avec des personnes qui se trouvent marginalisées ou mal comprises, ou sont seuls. Ils n'ont qu'une envie : être compris au-delà de la barrière des langues. Le rôle que l'interprète a à jouer est donc essentiel. Il est la personne intermédiaire indispensable, car il peut à la fois s'adresser au client et à la personne de référence.
Grâce à ce stage j'ai pu rencontrer des bonnes personnes qui s'engagent pour un vivre ensemble plus juste. Des personnes qui, par le biais de leurs différentes professions, contribuent au renforcement d'une société inclusive. Une société qui assure la défense de tous sans discrimination.
Je me reconnais dans ce genre de projets. Il ne m'a donc pas été difficile de m'adapter. Je sais depuis longtemps qu'il faut faire preuve de patience dans le secteur social, qu'il faut savoir écouter en ayant l'expertise requise.
C'est pourquoi je suis reconnaissante d'avoir pu faire partie de cette équipe multidisciplinaire.
J'entrevois désormais diverses possibilités d'interprétariat, chose que je n'avais, je l'avoue, jamais envisagé. Bien sûr, j'aime la traduction, mais la valeur sociale ajoutée me plaît beaucoup. Je songe à me spécialiser pour exercer dans le secteur médico-social.
Enfin, il y a une chose que je n'oublierai jamais : faire les choses que l'on aime est la seule garantie de les faire bien faire. Carpe Diem ! Merci beaucoup.
Kaoutar,
Stagiaire traduction EN-FR-AR- janvier 2019

Étudiante travailleuse et ex-stagiaire Yolanthe

MERCI POUR VOS EFFORTS ET POUR VOTRE ENGAGEMENT EN 2019 !

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

Grâce au réseau partagé (BA/BO) de **1.114 interprètes et traducteurs en milieu social actifs (disponibles)**, dont 158 interprètes néerlandophones certifiés (14%), **32.367 demandes** d'interprètes (par téléphone) et de traductions, **27.379 missions** soit **85%** ont pu être **réalisées** en 2019. Ces interprètes et traducteurs en milieu social ont traduit de la langue étrangère vers le français, le néerlandais, l'anglais ou inversement. En 2019, 101 langues ont fait l'objet de demandes adressées à BO et 86 langues à BA. Voir annexe 3 pour avoir un aperçu de l'offre de langues par BA/BO en 2019.

Statut de l'interprète/traducteur en milieu social

Les interprètes et traducteurs en milieu social collaborent avec BA/BO sous différents statuts, à savoir le statut de bénévole, d'indépendant ou d'indépendant à titre complémentaire, ALE, art. 60, Smart, Tentoo et Ritmo. La majorité travaille comme bénévole, mais il y a une tendance à trouver un statut adapté pour les interprètes et traducteurs en milieu social afin qu'ils puissent se mettre au travail professionnellement. Jusqu'à présent il n'existe pas de solution idéale. Adopter le statut d'indépendant comporte des risques vu le manque de garanties d'avoir suffisamment de demandes, tandis que le statut ALE ne garantit pas d'opportunités d'emploi à long terme. Travailler sous les régimes Smart, Tentoo ou Ritmo ne vaut pas la peine, les cotisations à payer en rapport avec des rétributions sont trop basses. Travailler sous le régime

de l'article 60 (CPAS) offre aux interprètes et traducteurs en milieu social davantage d'opportunités sur le marché du travail.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution des différents statuts des interprètes et traducteurs en milieu social sur une période de quatre ans. Les interprètes/traducteurs en milieu social bénévoles restent le plus grand groupe de notre réseau, mais nombreux sont ceux qui continuent de chercher plus d'opportunités d'emploi soit comme indépendant, indépendant à titre complémentaire ou sous le régime Smart.

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

2016-2017- 2018- 2019

		BO				BA			
		2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
IPD	ALE	338	877	969	274	81	278	286	136
	Smart	24	44	66	4	1	25	9	3
	Bénévole	6038	5886	6130	8275	1126	2031	2249	2297
	Indépendant	1279	2071	2801	3828	144	299	293	621
	Vide				7				5
	Non exécuté*	438	1124	1094	3949	112	503	420	1096
	Collaborateur fixe	0	0	32	88	0	0	3	13
	Freelance	-	-	-	191				2
	Stagiaire	0	11	14	4	0	0	1	-
	total	**12571**	**10013**	**11106**	**16620**	**1464**	**3136**	**3261**	**4173**
IT	ALE	91	93	256	71	26	137	337	196
	Smart	15	9	15	17	1	15	20	1
	Volontaire	2454	2837	2769	3292	3567	3108	3618	5031
	Indépendant	390	323	777	734	57	132	405	446
	Collaborateur fixe	252	193	126	247	177	136	119	317
	Free-lance	-	-	-	151	-	-	-	26
	Vide				15				8
	Non exécuté*	259	250	259	259	419	244	171	347
	Stagiaire	0	1	3	-	0	0	0	-
	total	**3461**	**3706**	**4098**	**4786**	**4247**	**3772**	**4670**	**6372**
TE	ALE	0	3	0	0	0	2	0	3
	Smart	0	3	1	10	0	3	6	7
	Bénévole	78	130	120	113	67	55	87	82
	Indépendant	62	77	47	49	27	15	15	48
	Vide				7				5
	Non exécuté*	29	25	16	49	4	44	25	38
	Stagiaire	0	1	9	1	0	0	4	1
	Collaborateur fixe	-	-	-	6				4
	Total	**169**	**239**	**193**	**235**	**98**	**119**	**137**	**188**

IPD: Interprète par déplacement – IT: interprète par téléphone – TE: traduction écrite

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

Politique du bénévolat

Au cours des dernières années, BA/BO ont développé une politique du bénévolat axée principalement sur la rencontre, la formation sur mesure, la professionnalisation, l'offre d'opportunités et le laisser grandir.
Par l'intermédiaire du magasin scientifique nous souhaitons analyser l'impact du travail bénévole sur la croissance du marché du travail.

Recrutement permanent de candidats interprètes/traducteurs en milieu social

Dans le cadre des efforts de recrutement permanentes conduites en 2019, différentes actions ont été entreprises pour trouver davantage de candidats néerlandophones pour des langues rares (demandes qui restent souvent sans réponse suite à la non-disponibilité de la langue ou de l'interprète).

Nous avons lancé un appel général via notre site web, auprès de nos propres réseaux, par la distribution de prospectus et d'affiches, par des annonces sur le site web Vrijwilligerswerk Vlaanderen et Vrijwilligerswerk Brussel, via Allez NL, les écoles supérieures, Actiris, par une collaboration avec la cellule de certification d'interprétariat en milieu social de l'agence flamande d'Intégration et d'intégration civique pour la formation de l'interprète en milieu social, etc.

Marchés et bourses du volontariat:

1. Marché du bénévolat CVO Lethas – Ganshoren – 17/6/2019
2. Bourse Chaque Talent compte – Anderlecht – 01/10/2019
3. CVO-Lethas Ganshoren: présentation de nos services aux étudiants de niveau 3 et 4: 11/10/2019
4. Vokans Vilvorde: présentation du métier d'interprète en milieu social pour un groupe de jeunes – 23/10/2019
5. Allez-NL – Bruxelles: 28/11/2019
6. Marché du bénévolat CVO Lethas – Ganshoren – 6/12/2019

CVO Lethas - 6 décembre

ALLEZ NL - 28 novembre

Aperçu des enregistrements/inscriptions en 2019 (BA/BO)

Langue	Nombre d'enregistrements	Nombre de personnes ayant suivi la formation en déontologie	Nombre d'inscriptions définitives du groupe ayant suivi la formation en déontologie	Nombre total des nouvelles inscriptions en 2019
NL	123	46	36	48
FR	216	93	44	60
EN	44	28	20	20

Parmi les **128 nouvelles inscriptions**, certaines personnes ont déjà suivi la formation déontologie en 2018, mais ne se sont inscrites qu'en 2019. Dans le groupe néerlandophone il y a aussi des interprètes certifiés ou des interprètes qui ont terminé le module 1 du AII avec succès. Ces personnes sont dispensées de la formation sur mesure. Les candidats traducteurs ne sont pas non plus tenus de participer à la formation sur mesure pour interprètes en milieu social.

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

En 2019, **526** interprètes/traducteurs différents ont été déployés par **BO**:

- Interprétariat par déplacement: 113 interprètes en milieu social différents pour 13.114 prestations
- Interprétariat par téléphone: 448 interprètes en milieu social différents pour 4.554 prestations
- Traductions écrites: 82 traducteurs en milieu social différents pour 194 prestations

En 2019, **492** interprètes/traducteurs différents ont été déployés par **BA** :

- Interprétariat par déplacement: 50 interprètes en milieu social différents pour 3217 représentations
- Interprétariat par téléphone: 447 interprètes en milieu social différents pour 6154 services
- Traductions écrites: 64 traducteurs en milieu social différents pour 146 services

En 2019, **703 interprètes/traducteurs différents** ont été engagés pour effectuer 27.379 prestations d'interprétariat et de traduction. Il est important de pouvoir disposer d'un réseau d'interprètes/traducteurs assez vaste, diversifié et adaptable, pour garantir une flexibilité et une couverture maximale des besoins.

Évolution de l'engagement des différents interprètes et traducteurs BA/BO de 2015-2019

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

Qu'est qu'un interprète en milieu social certifié ?

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

Le registre flamand compte actuellement 474 interprètes en milieu social certifiés dont 158 ou 33% sont repris dans la banque de données de BO. Les interprètes en milieu social certifiés sont engagés exclusivement à l'organisation BO-vzw. BA-asbl emploie des interprètes en milieu social qualifiés, ne disposant pas à ce jour d'un parcours francophone équivalent.

En 2019, **1.586 demandes d'interprétariat par déplacement** correspondant **à 3.280 heures prestées**, ont été accomplies par des interprètes certifiés pour BO, sur les 13.114 prestations d'interprétariat réalisées, Ce qui correspond à **12%** de l'ensemble des demandes d'interprétariat par déplacement exécutées à BO.

Ci-dessous l'évolution de l'engagement d'interprètes en milieu social certifiés de 2014-2019.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Missions	**502**	**576**	**626**	**785**	**900**	**1.586**
Heures prestées		***837,25***	***859,55***	***1.132,5***	***1.476***	***3.280***

En 2019 l'interprète en milieu social certifié a reçu une rémunération de 45€/h et de 11,25€ par quart d'heure entamé. L'interprète en milieu social certifié sous statut de bénévole a reçu une rétribution de bénévolat, des frais de déplacement de 0,34€/km ou des titres de transport.
L'utilisateur a payé à l'interprète en milieu social certifié 45€/h et les frais réels de transport à 0,34€/km ou des titres de transport. Autrement dit, l'utilisateur paie le coût total direct de la prestation d'interprétariat en milieu social.

La Commission Communautaire Flamande (VGC) comme utilisatrice de BO

En 2019 la commission **VGC** a prévu pour BO une enveloppe subsidiaire (directive : € 18.000) comme contribution au coût direct d'interprétariat d'un interprète en milieu social certifié dans les secteurs qui sont de sa compétence e.a. assistance sociale, santé et enseignement plus spécifiquement destinée aux besoins des bruxellois. Le budget prévu de € 18.000 était déjà épuisé fin septembre. A partir du mois d'octobre, l'utilisateur a dû assumer lui-même le coût d'interprétation direct total, ce qui a naturellement influé sur les demandes d'interprétariat en déplacement.

Au sein du projet VGC nous avons enregistré **306 missions d'interprétariat ou 433 heures prestées.** Pour ces 306 demandes d'interprétariat ont été engagés ***34 interprètes en milieu social certifiés différents pour 20 langues.***

Urdu (1)	**Roumain (2)**	**Arménien (1)**	**Polonais (2)**
Arabe standard (4)	**Albanais (3)**	**Vietnamien (1)**	**Bulgare (1)**
Portugais (1)	**Allemand (1)**	**Espagnol (5)**	**Turc (2)**
Dari (2)	**Pachto (1)**	**Serbe (1)**	**Russe (3)**
Berbère rifain (1)	**Tigrinya (1)**	**Français (3)**	**Hongrois (1)**

Ces missions d'interprétariat ont eu lieu pour les ***secteurs suivants*** *:*

Famille et assistance sociale	**154**	**50%**
Enseignement	**16**	**5%**
PMS	**34**	**11%**
Santé mentale	**102**	**33%**

L'utilisateur paye le coût d'interprétariat et les frais de déplacement (= coût d'interprétation direct) à BO

De plus, ***1.280 demandes d'interprétariat ou 2.846 heures prestées*** par des interprètes en milieu social certifiés ont été réalisées à BO, pour lesquelles l'utilisateur a payé 45€/h à l'interprète en milieu social certifié, ainsi que les frais de déplacement. Le coût total a atteint ***163.671*** dont € 128.247 du coût d'interprétariat et € 35.424 des frais de déplacement.

Pour ces 1.280 demandes d'interprétariat **57 interprètes en milieu social certifiés différents ont été engagés pour *27 langues***

Hongrois (2)	**Roumain (3)**	**Arménien (1)**	**Polonais (4)**
Arabe standard (10)	**Albanais (3)**	**Vietnamien (1)**	**Bulgare (1)**
Portugais (2)	**Slovaque (1)**	**Espagnol (6)**	**Turc (3)**
Dari (3)	**Pachto (3)**	**Somalien (1)**	**Chinois (2)**
Russe (4)	**Berbère rifain (1)**	**Serbe (2)**	**Tchétchène (1)**
Tigrinya (1)	**Français (4)**	**Kurde (1)**	**Farsi (2)**
Allemand (1)	**Penjabi (1)**	**Urdu (1)**	

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

Juridique/justice	**81**	**6%**
Famille et assistance sociale	**182**	**14%**
Enseignement	**8**	**1%**
Santé mentale	**180**	**14%**
Santé	**39**	**3%**
Asile	**740**	**58%**
Intégration	**22**	**2%**
Service public	**14**	**1%**
Emploi	**2**	**0**

Quelques constatations

Il reste difficile d'engager des interprètes en milieu social certifiés à Bruxelles pour toute une série de raisons: trop loin, prestations trop brèves, Bruxelles multilingue fait peur, les adresses sont difficiles à trouver, trop de perte de temps aux heures de pointe, répondre à des demandes urgentes est quasi impossible… De plus, rares sont les interprètes en milieu social certifiés habitant à Bruxelles. Nous espérons que les efforts consentis pour amener plus de Bruxellois à suivre la formation d'interprète en milieu social, initiée par l'agence flamande d'Intégration et d'intégration civique, produiront le résultat attendu en 2020.

Lorsque l'utilisateur doit payer l'entièreté du coût de l'interprète en milieu social certifié, il se montre plus exigeant quant à la qualité et au budget: il y a une considération plus réfléchie avant d'engager un interprète en milieu social certifié. Nous constatons également qu'il y davantage de demandes ne provenant pas du projet VGC, ce qui signifie que le coût direct total de la prestation d'interprétariat est à la charge de l'utilisateur.

Un réseau multilingue d'interprètes en milieu social certifiés et non certifiés; des interprètes ayant le statut d'indépendant, de volontaire, dans les régimes Smart ou ALE donne **une offre flexible 'sur mesure'** que les utilisateurs apprécient. Cela ressort de l'enquête de satisfaction menée auprès des assistants sociaux (voir www.sociaalvertaalbureau.be et 'Projecten').

Une offre d'interprétariat et de traduction en milieu social supplémentaire non certifiée de BA et BO.

Lorsque BA/BO a démarré leurs activités d'interprétariat et de traduction en milieu social dans les années '80, avec la crise des demandes d'asile et l'ouverture du centre d'accueil du Petit Château, ils ont délibérément fait le choix de la solidarité et du travail bénévole. Ces options restent toujours déterminantes dans le fonctionnement de BA/BO. Outre l'offre d'interprètes en milieu social certifiés néerlandophones par déplacement chez BO, BA/BO travaille avec plusieurs interprètes en milieu social non certifiés ou interprètes en milieu social qualifiés ainsi qu'avec des traducteurs en milieu social qualifiés. Les candidats interprètes provenant de toute la Belgique bénéficient dès le départ d'une **formation sur mesure obligatoire:** "déontologie de l'interprétariat en milieu social" et peuvent suivre ensuite, en fonction de leurs aptitudes, d'autres modules : intervision, gestion de conflits, techniques de prise de notes, jeux de rôles, connaissance du terrain, terminologie médicale en milieu hospitalier.

Annexe 4 présente un aperçu de l'offre de formations NL/FR/EN 2019 BO /BA.
Si les interprètes en milieu social certifiés néerlandophones travaillent essentiellement en tant qu'indépendants, les interprètes en milieu social qualifiés sont pour la plupart des bénévoles. BA/BO fait surtout appel à cette offre additionnelle pour répondre au mieux aux besoins.

2.6- Les utilisateurs

Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie fonctionnent en deuxième ligne, ce qui veut dire que les outils linguistiques mis à la disposition par certains secteurs (voir données générales chiffrées plus loin) peuvent introduire des demandes d'interprétariat et de traduction en milieu social pour les besoins de leur clientèle allophone. Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social sont des outils dans une politique de communication du service concerné.

Le fichier BA/BO comprend 2.170 outils enregistrés ayant un statut actif. Pour l'interprète en milieu social par déplacement, la demande est enregistrée via une plate-forme en ligne; pour l'interprète en milieu social par téléphone l'appel se fait en direct (sans réservation) et pour ce qui est de la traduction par écrit, les documents sont envoyés par mail.

En 2019, une enquête générale de satisfaction a été menée auprès tous les utilisateurs de BA/BO dans le but d'évaluer l'offre de services présente et d'apporter des améliorations pour optimiser la qualité des services d'aide. Le résumé de ce questionnement se trouve sur le site: www.sociaalvertaalbureau.be et 'projets'.

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

Pour la formation et le support des outils d'utilisateurs, voir annexe 5.

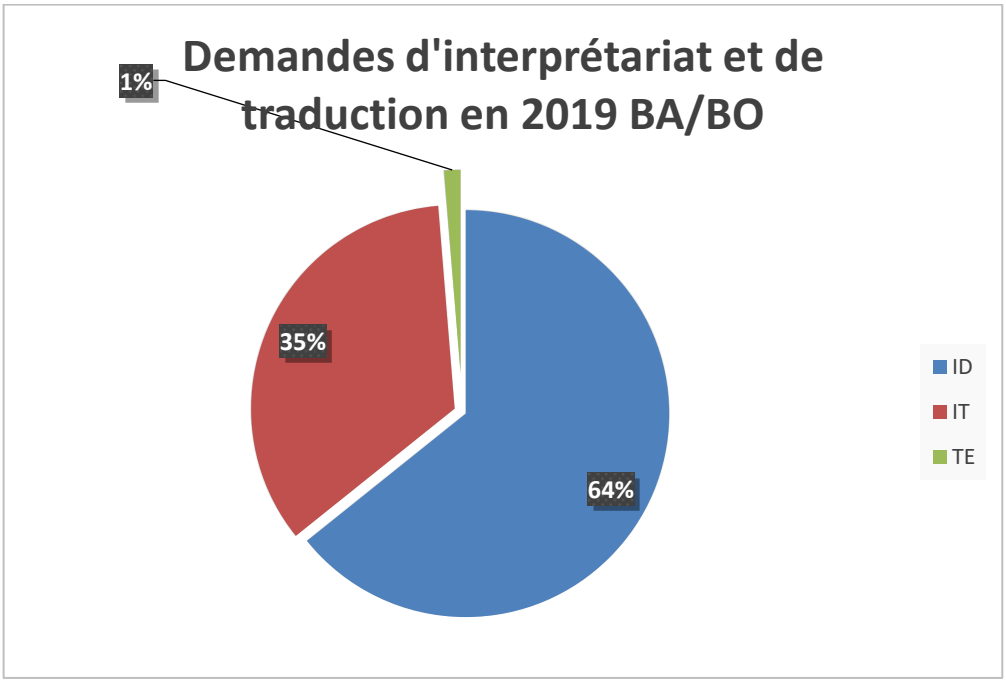
2.7- Données chiffrées BA/BO 2019

En général

Demandes et prestations en 2019 pour BA/BO

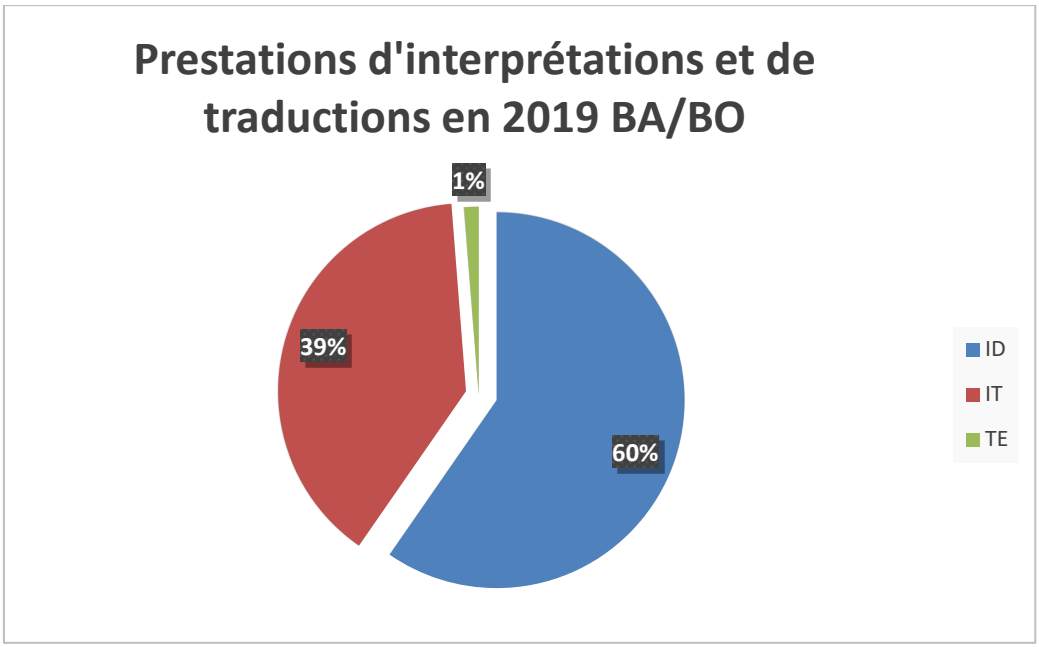
BA/BO 2019	Demandes	Prestations	Degré de réponses
ID	20795	16331	79%
IT	11155	10708	96%
TE	417	340	82%
Total	**32367**	**27379**	**85%**

En 2019, BA/BO a reçu 32.367 demandes d'interprétariat (par téléphone) et de traduction, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport à 2018.



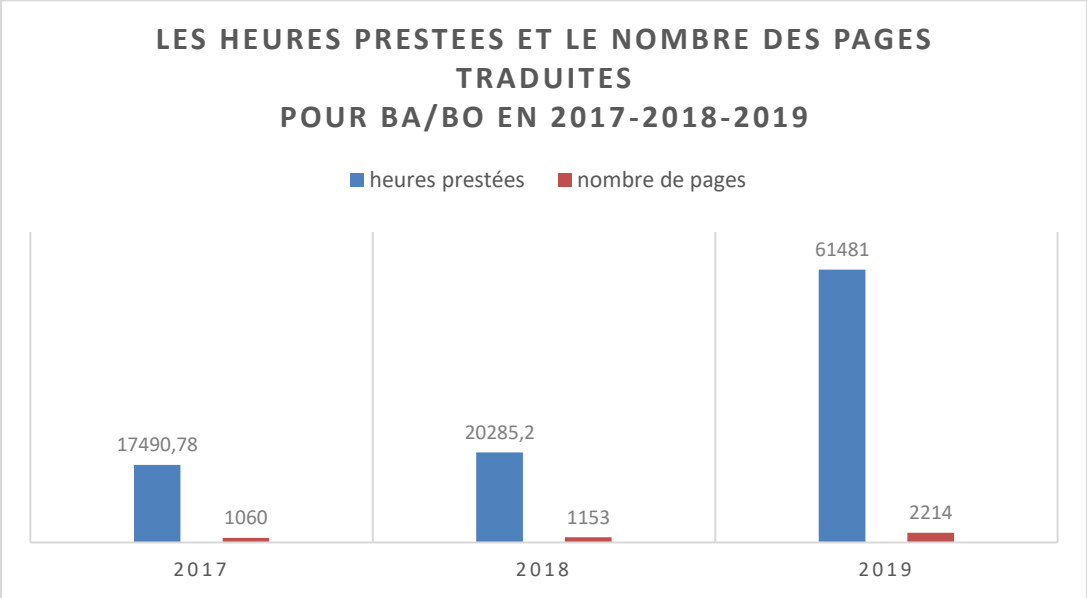
Demandes interprétariat par déplacement((ID) – Demandes interprétariat par téléphone (IT) – Demandes traductions par écrit (TE)

Parmi ces 32.367 demandes, **27.379 ou 85%** ont été réalisés par **703 interprètes/ traducteurs différents.**



Prestations interprétariat par déplacement (ID) – Prestations interprétariat par téléphone (IT) – Prestations traductions par écrit (TE)

En 2019, **61.481 heures d'interprétation** et **2.214 pages ont été exécutées pour BA/BO**. Les heures prestées ont triplé par rapport à 2018 et le nombre de pages traduites a presque doublée.



La non-exécution d'une prestation d'interprétation ou de traduction en milieu social est souvent due au fait que ni la langue, ni aucun interprète/traducteur en milieu social n'est disponible. Néanmoins, plus souvent l'utilisateur annule ou change sa demande, la demande arrive trop tard ou est double, ou l'assistant social annule la prestation.

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

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des **demandes et prestations à BO par niveau gouvernemental** et démontre le contexte multilingue particulièrement complexe à Bruxelles, avec son enchevêtrement des installations flamandes, bruxelloises, bicommunautaires et fédérales. Ce sont principalement les installations bicommunautaires qui exigent l'interprétariat par déplacement, tandis que les instances fédérales (asile) appellent à l'interprétariat par téléphone et que les instances bruxelloises ont généralement recours à la traduction écrite.

2019	ID						
BO	Demandes	%		Prestations	%	Interprètes certifiés	%
Bruxelles NL	1011	6%		844	83%	177	21%
VGC	1716	10,4%		1185	69%	373	31,5%
Bicommunautaire	6682	40,2%		5617	84%	94	1,7%
Fédéral NL	5886	35,4%		4691	80%	833	17,8%
Flandre	1323	8%		777	59%	362	46,6%
Total	**16618**	**100%**		**13114**	**79%**	**1839**	14%

2019	IT						
BO	Demandes	%		Prestations	%	Interprètes certifiés	%
Bruxelles NL	32	1%		28	86%	0	
Bicommunautaire	167	3%		163	98%	0	
Fédéral NL	3736	78%		3602	96%	0	
Flandre	848	18%		761	90%	0	
Total	**4783**	**100%**		**4554**	**95%**	**0**	0%

2019	TE						
BO	Demandes	%		Prestations	%	Pages	%
Bruxelles NL	73	31%		67	92%	361	
Bicommunautaire	40	17%		29	73%	126	
Fédéral NL	76	32%		64	84%	782	
Flandre	46	20%		38	83%	157	
Total	**235**	**100%**		**198**	**84%**	**1426**	

Un tableau similaire des **demandes/prestations pour BA d'interprétariat ou de traduction en milieu social** présente une autre image. L'interprétariat par déplacement et la traduction écrite concernent principalement Bruxelles francophone, l'interprétariat par téléphone reste fédéral (asile).

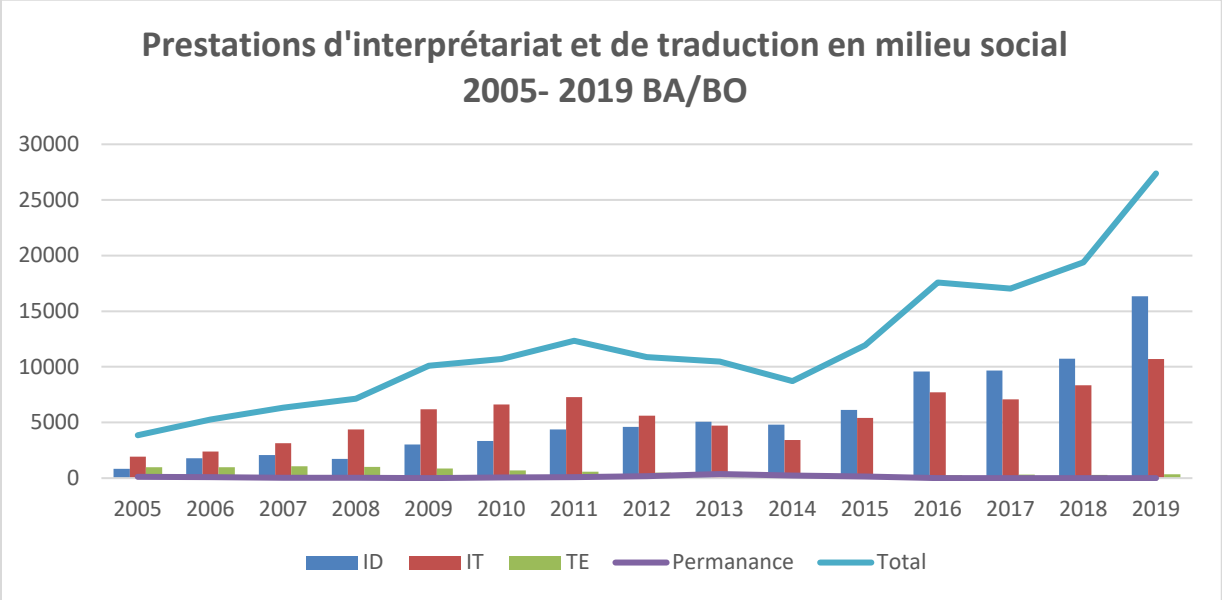
2019	ID				
BA	Demandes	%		Prestations	%
Bruxelles FR	2347	56%		1901	59%
Bicommunautaire	219	5%		193	6%
Fédéral FR	1091	26%		801	25%
Wallonie	519	13%		322	10%
Total	**4176**	**100%**		**3217**	**100%**

2019	IT				
BA	Demandes	%		Prestations	%
Bruxelles FR	266	4%		254	4%
Bicommunautaire	69	1%		64	1%
Fédéral FR	4345	68%		4198	68%
Wallonie	1692	27%		1638	27%
Total	**6372**	**100%**		**6154**	**100%**

2019	TE				
BA	Demandes	%		Prestations	%
Bruxelles FR	86	47%		72	49%
Bicommunautaire	5	3%		4	3%
Fédéral FR	41	23%		28	19%
Wallonie	50	27%		42	29%
Total	**182**	**100%**		**146**	**100%**

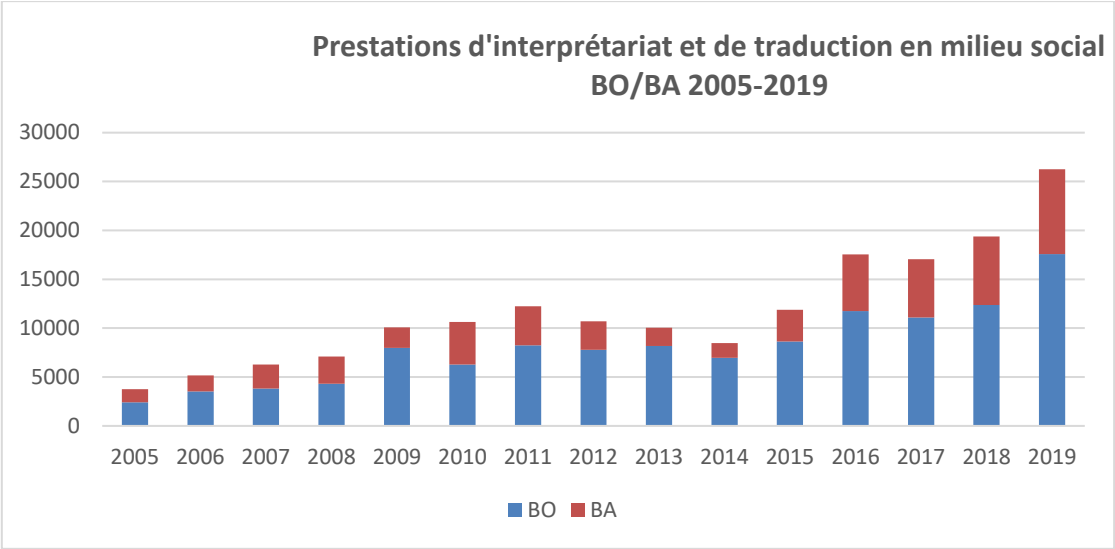
Evolution des prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social fournies de 2005 à 2019

Le graphique et le tableau ci-dessous montrent clairement l'augmentation importante du nombre de prestations en 2018 et certainement en 2019. Cette charge de travail a augmenté de manière significative pour l'ensemble de l'équipe.

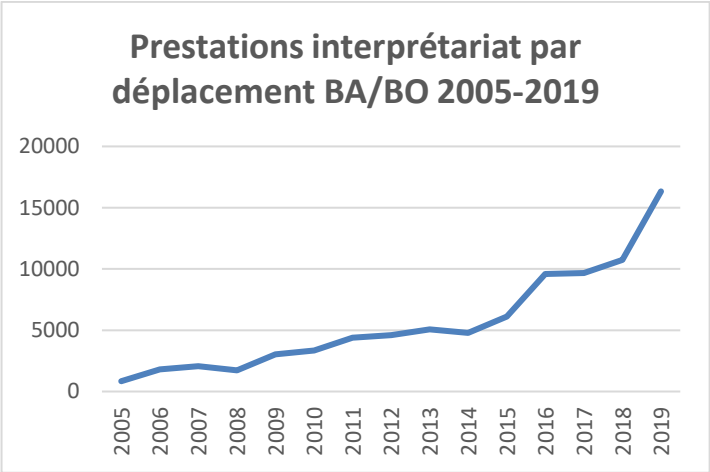


Un aperçu général des prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social exécutées de 2005 à 2019.

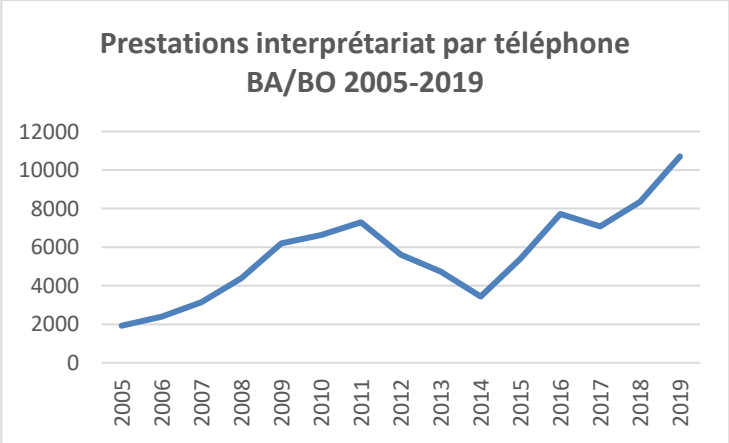
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ID	841	1797	2065	1723	3032	3337	4386	4612	5079	4796	6122	9581	9661	10736	16331
IT	1924	2399	3140	4388	6189	6621	7294	5606	4728	3435	5398	7719	7073	8354	10708
TE	979	968	1069	1000	872	686	573	482	303	251	281	267	305	296	340
Permanence	111	91	45	20	17	46	88	176	369	235	148	1	0	0	0
Total	**3855**	**5255**	**6319**	**7131**	**10110**	**10690**	**12341**	**10876**	**10479**	**8717**	**11949**	**17568**	**17039**	**19386**	**27379**



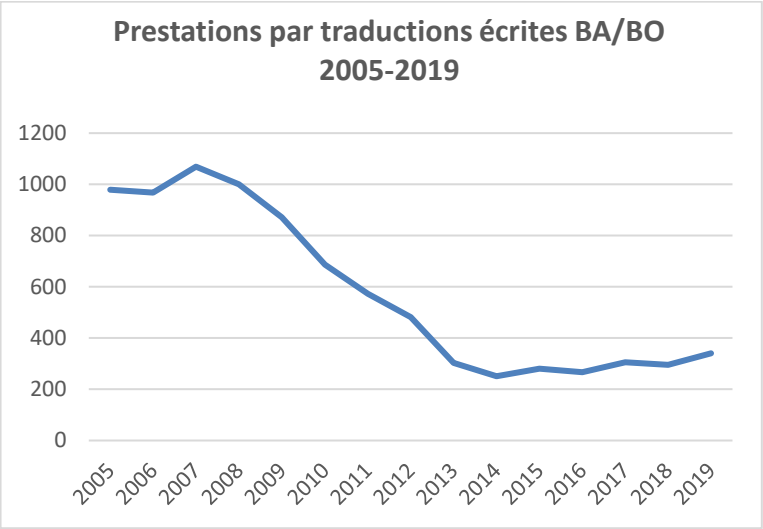
Un aperçu général des prestations d'interprétariat en milieu social par déplacement de **2005 à 2019 BA/BO.**



Un aperçu général des prestations **d'interprétariat en milieu social par téléphone de 2005 à 2019** BA/BO.



Un aperçu général des **traductions entre 2005 et 2019** BA/BO.



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

Brussel Onthaal vzw 2019

En 2019, BO a reçu **21.636 demandes** d'interprétariat et de traduction en milieu social dont **17.862 ou 83% ont été exécutées.** Il y a eu des demandes pour **101 langues** à BO, voir annexe 3 pour l'offre de langues BA et BO.

BO 2019	Demandes	Prestations	Taux de réponses
ID	16.618	13.114	79%
IT	4.783	4.554	95%
TE	235	194	83%
Total	**21.636**	**17.862**	**83,00%**

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

Demandes et prestations par secteur de BO 2019

BO 2019	ID	ID		ID	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	**Demandes**	**Prestations**	**Interprète certifié**	**Heures prestées**	**Demandes**	**Prestations**	**Heures prestées**	**Demandes**	**Prestations**	**Pages**
1. Service public	124	77	14	108	318	289	96,3	32	26	98
2. Santé	3.618	2.954	35	5.486	119	100	33,3	2	2	5
3. Santé mentale	2.693	2.023	284	2.537	48	45	15	3	3	80
4. Famille et assistance sociale	2.921	2.320	387	3.046	202	179	59,6	20	15	90
5. Emploi	20	11	1	12	4	3	1	37	28	121
6. Logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	313	203	72	269	21	17	5,6	29	26	140
8, intégration civique	322	285	24	364	28	25	8,3	25	24	7
9. Accueil demandeurs d'asile	6.300	5.057	730	9.371	3.874	3.742	1247,3	46	36	138
10. Secteur juridique	268	161	76	219	158	144	48	27	23	596
11. Prévention et sécurité	0	0	0	0	1	1	0,3	7	6	54
12. Secteur socio-culturel	3	1	0	3	2	2	0,6	7	5	27
13. Autres	36	22	11	38	8	7	2,3	0	0	0
Total	16.618	13.114	1.634	21.453	4.783	4.554	1.517,60	235	194	1428

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

Pour l'**interprétariat par déplacement** les 3 secteurs principaux sont:

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

Pour **l'interprétariat par téléphone** les 3 secteurs principaux sont:

- Demandes d'asile
- Services publics
- Famille et assistance sociale

Pour les traductions écrites les 3 secteurs principaux sont:

- Demandes d'asile
- Emploi
- Services publics

Note : BO n'a aucune offre de traductions certifiées ou officielles. Seuls des documents informatifs ou informels entrent en ligne de compte pour les traductions écrites. Pour ces cas il est recommandé de se tourner vers l'offre commerciale (éventuellement à un tarif social).

Bruxelles Accueil asbl 2019

En 2019, BA a reçu **10.731 demandes** d'interprétariat et de traduction en milieu social dont **9.517 of 89% ont été exécutées.** Il y a eu des demandes BA pour **86 langues** voir annexe 3 pour l'offre de langues BA et BO.

BA 2019			
	Demandes	**Prestations**	**Taux de réponse**
ID	4.177	3.217	77%
IT	6.372	6.154	97%
TE	182	146	80%
Total	**10.731**	**9.517**	**89%**

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

Du tableau ci-dessous, reproduisant les chiffres par secteur concerné, on peut déduire ce qui suit:

Pour **l'interprétariat par déplacement** les 3 secteurs principaux sont:

- Demandes d'asile
- Intégration civique
- Santé

Pour **l'interprétariat par téléphone** les 3 secteurs principaux sont:

- Demande d'asile
- Justice
- Services publics

Pour **les traductions écrites** les 3 secteurs principaux sont**:**

- Demande d'asile
- Santé
- Socio-culturel

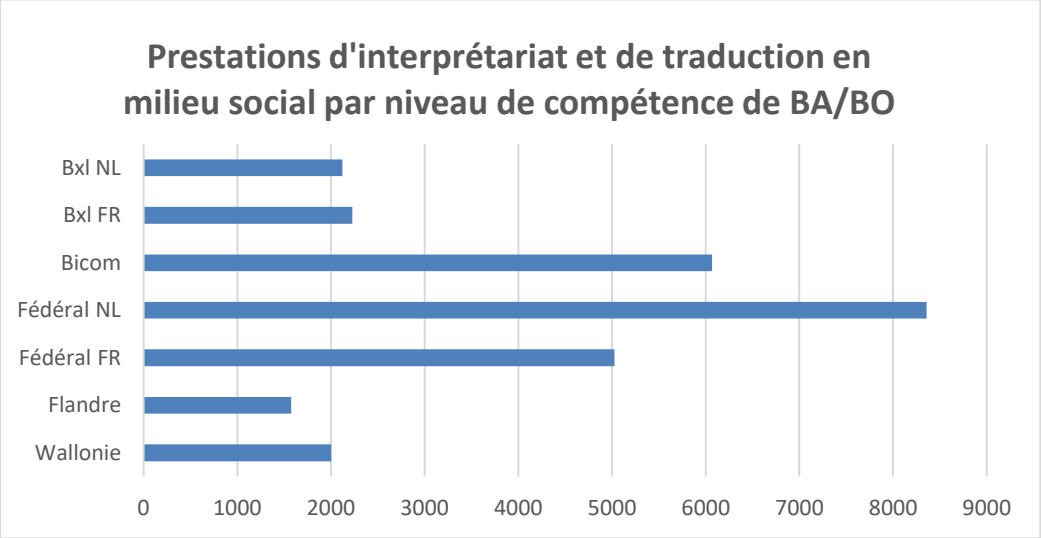
Demandes et prestations par secteur de BA 2019

BA 2019	ID	ID	ID	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	Demandes	Prestations	Heures prestées	Demandes	Prestations	Heures prestées	Demandes	Prestations	Pages traduites
1. Service public	73	45	59	279	275	92	17	13	92
2. Santé	601	498	971	93	86	29	40	32	79
3. Santé mentale	356	261	295	26	25	8	4	4	32
4. Famille et assistance sociale	506	385	483	100	94	31	14	13	284
5. Emploi	0	0	0	0	0	0	7	7	42
6. Logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	87	65	116	2	2	1	1	1	2
8. Accueil, intégration civique, insertion	882	771	1.006	49	47	16	9	3	10
9. Accueil demandeurs d'asile	1.394	1001	1.682	5.466	5.282	1.761	53	36	90
10. Secteur juridique	237	157	233	355	341	113	9	9	36
11. Prévention et sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Secteur socio-culturel	3	3	5	1	1	1	24	24	102
13. Autres	38	31	50	1	1	1	4	4	17
Total	4.177	3.217	4.900	6.372	6.154	2.053,00	182	146	786

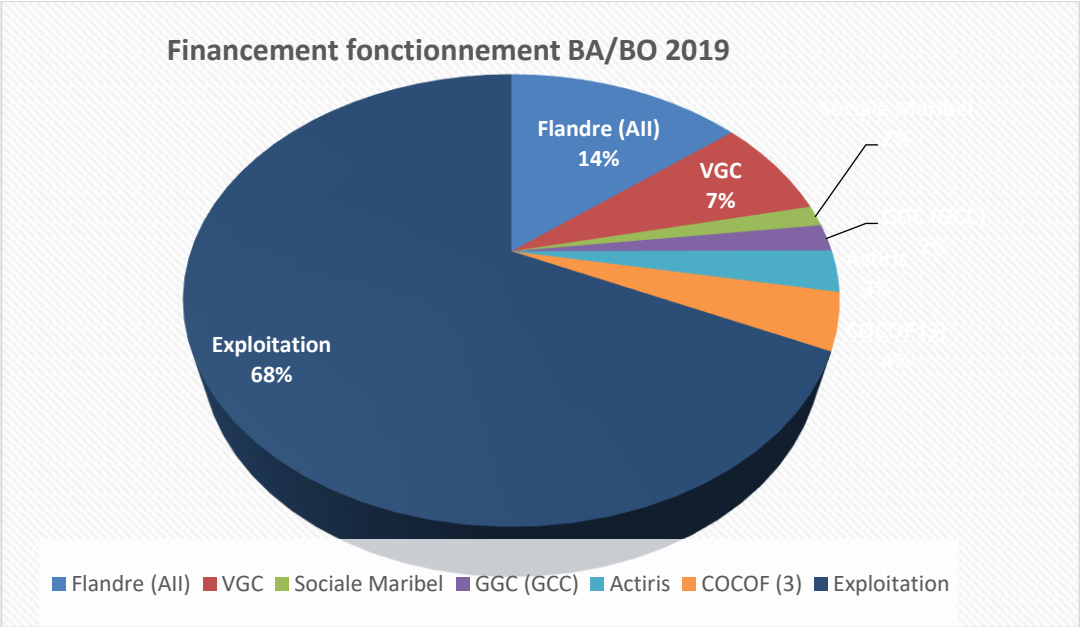
Le secteur **'demande d'asile'** reste une donnée importante dans les prestations de services de BA/BO.

Subventions BA/BO 2019

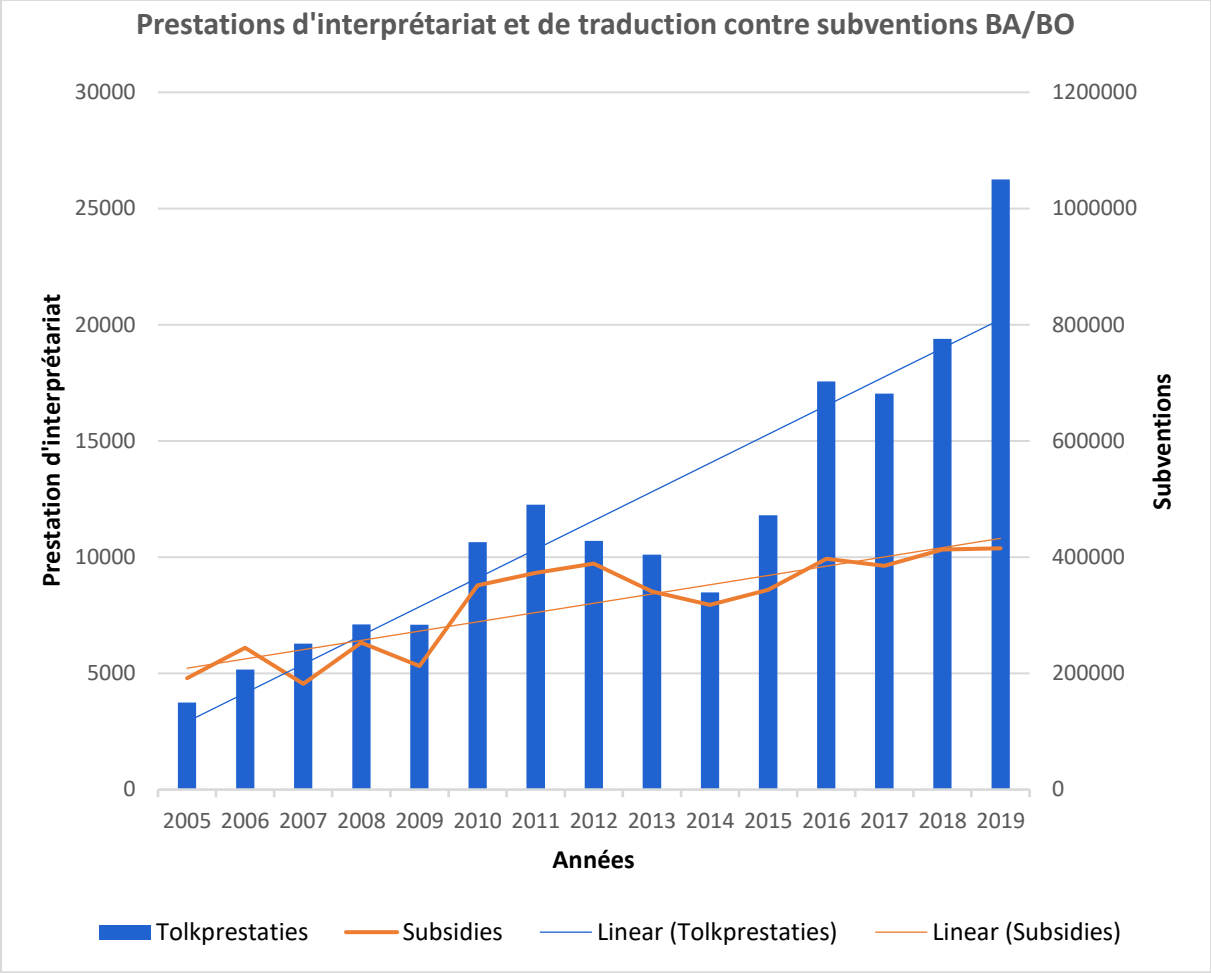
BA et BO ont une structure de subvention complexe pour pouvoir fonctionner dans Bruxelles multilingue et additionnellement en Belgique. Ci-dessous un aperçu des prestations (interprétariat par déplacement + par téléphone + traductions écrites) par niveau de compétence, d'où il ressort qu'après le Fédéral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



Si nous confrontons ceci aux subventions de 2019, il est frappant de constater que le fonctionnement de BA/BO est supporté pour 68% par son exploitation propre. Six autres sources de financement supportent les 32 % restants couvrant les frais de personnel et les coûts d'exploitation (= Communauté flamande via l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique; la VGC, la Sociale Maribel, Actiris avec 1 ETP Geco, la Commission Communautaire Mixte, la COCOF avec Cohésion Sociale, FIPI et Initiatives).



Le graphique ci-dessous montre qu'au fil des ans les prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social de BA/BO augmentent plus vite que les subventions.



Au cours des quinze dernières années, les prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social de BA/BO ont été quintuplées, tandis que les subventions ont (seulement) doublé pendant la même période. En 2005, une seule prestation d'interprétariat ou de traduction en milieu social coûtait 50€ de subvention; en 2019 ce n'est plus que 16 €. Au cours de cette période, BA/BO est devenu une organisation sociale puissante qui fournit 2/3 de son propre financement. Évidemment, c'est aussi un risque: BA/BO est aujourd'hui plus dépendante du marché que des subsides.

2.8- Partenariats

Vers un cadre durable, uniforme et abordable pour les services d'interprétariat et de traduction en milieu social en Flandre et à Bruxelles

BO a participé au groupe de pilotage d'interprétariat et de traduction en milieu social, présidé par l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique avec les autres services d'interprétariat et de traduction en milieu social: In-Gent, Atlas, le service d'interprétariat et de traduction en milieu social de l'agence et l'Agence du Conseil National. Plus tard dans l'année ce groupe s'est institué en un poste de pilotage d'interprétariat et de traduction en milieu social. L'action de ce groupe de pilotage était ciblée sur le développement et l'implémentation d'un cadre durable, uniforme (aligné) et abordable.

Les activités qui ont été à l'ordre du jour dans le cadre de ces partenariats sont entre autres:

- Des groupes de travail, des processus et des procédures en vue d'harmoniser au maximum les différentes actions (ex. : liste des secteurs, tarification)
- Un rapport mensuel des données chiffrées par service d'interprétariat
- L'établissement de statistiques et de données chiffrées concernant le coût de l'interprétation par instance utilisatrice
- Des sessions d'information pour les interprètes et les traducteurs en milieu social concernant les nouvelles méthodes de travail
- Des sessions d'information pour les prestataires de service concernant les nouvelles méthodes de travail
- Une concertation entre les différentes instances utilisatrices avec chiffres et statistiques à l'appui
- La mise en forme de nouveaux accords-cadres concertés et d'accords de collaboration avec les interprètes/traducteurs et les prestataires de services, où BO s'aligne un maximum aux actions en Flandre, en tenant compte de son propre multilinguisme dans le contexte bruxellois
- À ce jour il n'existe aucun accord-cadre avec les instances utilisatrices.

Projet d'offre supplémentaire de l'Agentschap Integratie en Inburgering.

BO a participé au groupe de pilotage de ce projet bisannuel, à côté des autres administrations locales concernées de Leuven, Genk, Mechelen, Geraardsbergen, ainsi que d'autres services d'interprétariat et de traduction en milieu social. Le projet (2018-2019) a été poussé par le service de certification de l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique. Après la demande, soulevée par les administrations locales, d'aborder le manque d'interprètes, nous avons analysé la possibilité de compléter les interprètes certifiés en milieu social par des « aides à la communication » sans que cela n'amoindrisse la qualité du service.

À la faveur d'une analyse environnementale, de la formation, de l'observation, de l'analyse et du profilage d'une telle aide linguistique, le rapport final (début 2020) va faire des recommandations concernant le déploiement ou non d'aides linguistiques et aux conditions dans lesquelles elles devraient être utilisées. Ce projet connaîtra une suite en 2020 sous forme d'un nouveau projet réalisé avec la province de Flandre Occidentale.

Pour plus d'info voir : https://www.agii.be/rapport-project-aanvullend-aanbod-tolken

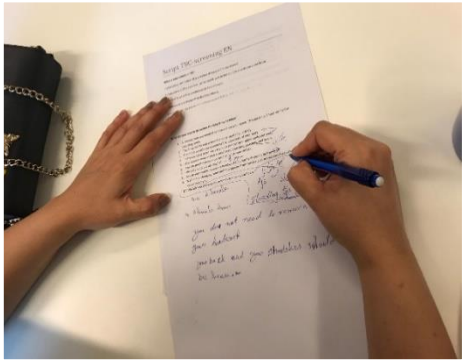
Groupe de travail Intégration Bruxelles.

Le groupe de travail Integratie Brussel, sous la régie de la VGC et avec comme partenaire Région bruxelloise pour l'agence flamande d'intégration et d'intégration civique, le Forum des Minorités Bruxelles, Huis van het Nederlands et Brussel Onthaal, s'est réuni à deux reprises. Des sujets comme e.a. l'intégration civique obligatoire à Bruxelles, la communication conjointe à Bruxelles, l'éventail d'outils linguistiques bruxellois, le plan Traject NL et le baromètre de langues, le plan Traject d'inspiration, l'interprétariat et la traduction en milieu social y ont été abordés.

Projet Fedasil en collaboration avec VUB/KU Leuven et Brussel Onthaal vzw

En 2019 BO, en collaboration avec VUB/KU Leuven, a soumis un projet de suivi à Fedasil sous le titre: **"Vormingsaanbod en Taalhulpmiddelen als ondersteuning voor Communicatie (VTOC)".** On peut retrouver le rapport de recherche sur notre site web, sous 'Projets'.

Le projet se concentre en outre sur la formation d'assistants linguistiques dans les centres d'accueil ainsi que sur le développement d'outils d'assistance linguistique pour le centre d'arrivée.



VUB/KU Leuven ont mené de larges observations dans le centre d'arrivée et ont eu des conversations avec les assistants sociaux concernant la mise en place de passerelles dans la communication avec des demandeurs de protection internationale allophones.

Partenariat avec Sétis Bxl et Info-sourds: à la recherche d'un cadre structurel pour les services d'interprétariat et de traduction en milieu social à Bruxelles francophone.

L'absence d'un cadre structurel et d'un financement des services d'interprétariat et de traduction en milieu social à Bruxelles francophone, et l'incertitude qui en découle pour la continuité du service existant, a eu pour effet que les partenaires impliqués, notamment Sétis Bxl, Info-Sourds et BA se sont mobilisés pour soulever cette question aux différentes instances bruxelloises. Ce mouvement sera poursuivi en 2020, dans l'espoir d'aboutir à un cadre clairement défini pour l'interprétariat et la traduction en milieu social dans le contexte multilingue de Bruxelles.

Bruxelles Accueil

Partenariat avec ACTIRIS

En 2019, également le projet d'interprétariat par déplacement en milieu social entre BO et Actiris a été poursuivi.

Actiris 2019

ANTENNE	Demandes ID	Exécuté	Non exécuté	Certifié	Nature de la prestation
Anderlecht	0				
Auderghem	0				
Berchem-Ste Agathe	0				
Bruxelles	2	1	1	0	1e inscription
Etterbeek	0				
Evere	8	5	3	1	1e inscription
Forest	0				
Ganshoren	0				
Ixelles	0				
Jette	0				
St Gilles	1	1	0	0	1e inscription
St Josse	4	2	2	1	
Schaerbeek	1	1	0	0	1e inscription
Uccle	0				
Watermael-Boitsfort	0				
Woluwé St Lambert	0				-
Woluwé St Pierre	1	0	1	0	bilan professionnel
Molenbeek	0				
Total	**17**	**10**	**7**	**2**	

Les 18 antennes d'Actiris peuvent faire appel à BO pour des interprètes néerlandophones qualifiés en milieu social, qu'ils soient certifiés ou non certifié.

En 2019, BO a reçu 17 demandes d'interprétariat dont 10 ont été réalisées. Le fait que les demandes introduites chez Sétis Bxl sont en majorité francophones soulève des questions quant à la place du Néerlandais dans le service et la présence/l'absence de consultants néerlandophones qualifiés.

BO a également fourni des traductions d'info-capsules en plusieurs langues au profit des demandeurs d'emploi allophones.

De plus, le fonctionnement de BA et Sétis Bxl a été expliqué, avec Sétis Bxl dans quatre groupes de consultants, puis la formation « comment travailler avec un interprète en milieu social? » a été organisée. Il s'agissait d'une action bilingue conjointe des deux services d'interprétariat.

3/ Perspectives 2020

2019 a été une année très chargée mais particulièrement dynamique pour l'ensemble de l'équipe:

- Le traitement de nettement plus de demandes d'interprétariat avec la même équipe et des moyens identiques.
- Une tension à propos du positionnement de BO vu sa situation typique et particulière de Bruxelles.
- Une tension par apport à l'offre supplémentaire d'interprètes en milieu social non certifiés de BO.
- Une tension sur BA suite à la menace de subventions diminuées.
- Des projets supplémentaires avec Fedasil et Actiris.
- Une enquête de satisfaction BA/BO auprès de tous les prestataires de services en collaboration avec Hefboom.
- La formation et le coaching des (candidats) interprètes.
- Travail sur la terminologie.
- Une concertation avec les utilisateurs.

2020 ne s'annonce pas moins difficile:

- Après avoir fait l'évaluation de l'année de fonctionnement, l'équipe a élaboré un plan d'action pour 2020, qui s'appuie sur l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de BA/BO.
- Autres actions envisagées sont e.a. une meilleure coordination de BO avec la Flandre pour le service d'interprétariat et de traduction en milieu social, en tenant compte du contexte multilingue bruxellois propre.
- BA envisage de nouvelles perspectives minimes par une subvention de la COCOF.
- Un nouveau projet Fedasil visant la formation d'interprètes/assistants linguistiques ainsi que la formation d'assistants sociaux.
- Le développement de l'interprétariat par webcam, notamment dans le contexte de la crise du Coronavirus.
- Un nouveau trajet de formation adapté comprenant des tests à destination des candidats interprètes.
- Un recrutement plus large, en particulier en ce qui concerne les langues en pénurie, pour atteindre une meilleure couverture des besoins à Bruxelles avec des interprètes et des traducteurs qualifiés néerlandophones.

4/ Annexes

Annexe 1	Organigramme 2019 BA/BO	41
Annexe 2	Aperçu des stagiaires 2019 BA/BO	42
Annexe 3	Offre de langues en 2019 BA/BO	43
Annexe 4	Offre de formations 2019 BA/BO	45
Annexe 5	Aperçu formations et accompagnement des services pour les utilisateurs en 2019 BA/BO	48

Annexe 1 Organigramme 2019 BA/BO

Organigramme 2019 BA/BO

		Brussel Onthaal vzw		***Bruxelles Accueil asbl***	
Fonction Coordination	***L1***	Marianne Scheppers	3/5 VTE	Marianne Scheppers	2/5 ETP
Fonction Qualité	***A1***	Sajia Haldjaoui	0,5/5 VTE		
	B1b	Vanessa De Tobel	3/5 VTE		
	A1	Sofie Van Den Bussche	jusqu'au 16/01/2019		
		Elise Craeghs	A partir de 1/07/2019		
Match interprétation par téléphone	***A2***	Ukshinaj Shpend	2/5 VTE	Ukshinaj Shpend	2/5 ETP
		Abdirashid Mohamed Moallim	0,5 VTE art. 60		
		Hanane Bouhoudane	4/5 VTE à partir de 12/11/2019		
Match interprétation par déplacement	***A2***	Lusya Oganova	1 VTE	Sajia Haldjaoui	1,5/5 ETP
	A2	Hassan Wali	1 VTE		
	A1	Serge Sinijajaye	3/5 VTE		
	A2	Abdellah Fakih Lanjri	1/5 VTE	Abdellah Fakih Lanjri	4/5 ETP
Match traduction par écrit	***A2***	Sajia Haldjaoui	1/5 VTE	Sajia Haldjaoui	1/5 ETP
Assistance comptabilité et administration	***A1***	Serge Sinijajaye	2/5 VTE		
	A2	Carmela Lombino	4/5 VTE	Linde Roex (volontaire)	
Interprétation par téléphone	***Art. 60***	Abdirashid	0,5 VTE		
	Art. 60	Idris	1 VTE		

Titulaire ADV Serge, Marianne, Lusya, Carmela, Shpend

Stagiaires (interprétations/traductions/ comptabilité)

Annexe 2 Aperçu stagiaires 2019 BA/BO

Stagiaires présents au service

Pour Bruxelles Accueil asbl

Type stage	Nom stagiaire	École/Université	Langues	Période
Traductions et interprétations	Kaoutar Tahere	Bruxelles Formation	A-FR-EN	01/01/19
Stage d'observation	Imane Benmiloud	Institut Saint Albert à Jodoigne	NVT	30/01/2019
Traductions et observations	Yousra Sabban Ben Hamza	ULB	SP-FR	Juin – Juillet 2019

Pour Brussel Onthaal vzw

Type stage	Nom stagiaire	École/Université	Langues	Période
Traductions et interprétations	Anna Pulcher	Trieste – SSLMIT	EN, NL, FR, IT	01/02/19
Traductions et interprétations + administration	Robbe Dams	UCLL	NL, FR, EN, SP, DUI	Mars – Mai 2019
Stage d'observation	Cindy Savonet	VDAB	NL, FR, GR	14/3/2019
Traductions	Joni Verbruggen	Universiteit Antwerpen	NL, FR, IT	01/06/19
Administration	Hanane Bouhoudane	VDAB	NL, FR	Octobre – Novembre 2019
Traductions	Gerleen Danneel	KU Leuven campus Bruxelles	FR, NL, SP	Novembre-Décembre 2019

Stage d'interprétariat et de traduction à distance

Type stage	Nom stagiaire	École/Université	Langues	Période
Interprétariat	Noa De Sutter	UGent	NL, DUI, FR	Février – Juin 2019
Interprétariat	Eva Debo	UGent	NL, EN, SP	Février– Juin 2019
Interprétations + traductions	Maarten Bossouw	UGent	NL, FR, EN	Février – Juin 2019
Interprétations	Helena Snoeck	UGent	NL, EN, SP	Mars – avril 2019

Annexe 3 Aperçu offre de langues 2019 BA/BO

Langues demandées 2019	BO	BA
Arabe Standard	6648	2450
Pashto	1710	928
Tigrinya	1449	784
Somalien	994	491
Dari	988	510
Espagnol	775	422
Albanais	774	641
Arabe Maghrébin	739	224
Turc	734	302
Russe	705	643
Farsi	598	423
Roumain	450	134
Arabe- Égyptien	378	25
Portugais	372	131
Polonais	299	119
Géorgien	294	422
Kurde	263	167
Peule	262	158
Amharique	243	78
Arménien	240	74
Français	209	32
Kinyarwanda	179	109
Serbe	179	162
Urdu	156	43
Bulgare	133	45
Macédonien	124	70
Tibétain	116	37
Punjabi	102	34
Kirundi	100	13
Berbère - Rif	93	17
Tamoul	92	79
Swahili	90	36
Kurde - Badini	80	107
Italien	76	22
Lingala	76	22
Vietnamien	74	29
Wolof	68	69
Anglais	63	88
Hindi	58	20
Kurde - Sorani	56	41

	BO	BA
Tchétchène	13	4
Mongole	12	10
Romani balkanique	11	2
Bambara	10	7
Japonais	9	3
Tchèque	9	1
Araméen	8	1
Bosniaque/BSK	8	2
Oromo	6	3
Pashaya	6	4
Ouïghour	5	1
Berbère de l'Atlas	4	0
Birman	4	1
Crio	4	0
Kirghize	4	0
Coréen	4	0
Madingo	4	2
Tagalog	4	0
Tibétain - Kham	4	1
Abkhaze	3	0
Afar	3	0
Arabe - Libyen	3	9
Tibétain - Central	3	0
Chinois - Cantonais	2	2
Haoussa	2	7
Hébreu	2	0
Kazakh	2	0
Kiswahili	2	0
Kotokoli	2	0
Lituanien	2	3
Moré	2	1
Songhai	2	0
Bissa	1	2
Créole	1	1
Dioula	1	8
Frison	1	0
Igbo	1	0
Indonésien	1	0
Ingouche	1	0
Yiddish	1	0

Malinké	55	79	Kabyle	1	1
Slovaque	51	44	Khmer	1	1
Hongrois	46	17	Krio	1	1
Soussou	43	83	Croate	1	0
Bengali	39	46	Sénégalais	1	0
Chinois - Standard	35	62	Slovène	1	0
Grec	35	20	Tigré	1	1
Allemand	25	13	Danois	0	1
Ukrainien	21	15	Fanti	0	1
Haoussa	16	2	Kurde- Gorani	0	1
Twi	15	2	Moldave	0	1
Romani	14	8	Néerlandais	0	51
Thaï	14	1	Norvégien	0	1
Népalais	13	2	Suédois	0	1

Annexe 4 Offre de formations 2019 BA/BO

Déontologie STV Néerlandophone

Date	Langue présentes	Nombre participants
30/01/2019	Pachto, Dari, Tigrinya, Turc, Bulgare	4
25/2/2019	Urdu, Punjabi, Arabe, Kurde, Serbe	5
01/04/2019	Bulgare, Turc, Portugais, Arabe	3
17/5/2019	Coréen, Tigrinya, Dari, Arabe, Amharique	7
02/07/2019	Arabe, Urdu, Punjabi, Chinois, Espagnol, Farsi, Portugais	14
22/8/2019	Serbe, Rom, Tigrinya	4
18/10/2019	Amharique, Anglais, Roumains, Arabe, Arménien, Dari	7
25/11/2019	Français, Espagnol, Arabe	2

Déontologie STV Francophone

Date	Langues présentes	Nombre participants
27/2/2019	Espagnol, Bulgare, Arabe, Portugais, Peule, Espagnol	10
27/3/2019	Anglais, Pachto, Urdu, Albanais, Amharique, Somalien	9
17/4/2019	Espagnol, Urdu, Dari, Roumain, Moldave, Russe, Swahili, Grec, Arabe, Albanais,	14
29/5/2019	Tigrinya, Espagnol, Urdu, Punjabi, Arabe, Somalien, Tamazigh	9
21/8/2019	Pachto, Turc, Anglais, Allemand, Swahili, Tigrinya, Dari, Arabe, Espagnol, Rom, Azéri	11
25/9/2019	Arabe, Espagnol, Polonais, Portugais, Wolof, Hassanya, Somalien, Peule, Italien	13

23/10/2019	Danois, Espagnol, Arabe, Portugais, Anglais, Peule, Swahili	8
4/12/2019	Arabe, Anglais, Géorgien, Russe, Albanais, Kurde, Turc	9

Déontologie STV anglophone

Date	Langues présentes	Nombre participants
12/2/2019	Géorgien, Portugais, Pachto, Dari, Italien	4
18/3/2019	Polonais, Tigrinya, Krio	6
13/5/2019	Sorani, Turc, Tigrinya, Grec, Albanais	5
09/07/2019	Français, Portugais, Pachto, Dari	3
12/9/2019	Urdu, Pachto	3
28/10/2019	Tigrinya, Amhaars, Bengali, Dari	3
29/11/2019	Français, Tigrinya, Amharique, Farsi	4

Échanges d'expériences (sous la conduite de Luc Vande Walle)

Langue de formation	Date	Langues présentes	Participants	Contenu
FR	11/3/2019	Arabe, Kinyarwanda, Portugais,	7	Interprétariat pour mineurs
FR+NL	02/05/2019	Français, Anglais, Farsi, Arabe, Vietnamien, Albanais, Espagnol	9	Interprétariat pour groupes vulnérables
EN	25/6/2019	Espagnol, Français, Néerlandais, Dari, Grec, Albanais, Arabe, Géorgien, Pachto, Portugais	12	Thème libre – le groupe choisit
NL	17/12/2019	Tigrinya, Afar, Bulgare, Turc, Espagnol, Russe, Arabe	8	Interprétariat sur des thèmes tabou
FR	17/12/2019	Portugais, Somalien, Roumain, Vietnamien, Tchétchène, Peule, Espagnol, Arabe	11	Interprétariat sur des thèmes tabou

Formation d'interprètes pour le projet Fedasil 2019.

Heure prestées : 30h

Contenu : techniques d'interprétariat, techniques de prise de notes, terminologie + traduction de la feuille, introduction au domaine de travail, gestion de conflits et jeux de rôle, déontologie et jeux de rôles dans l'interprétariat par téléphone ou par déplacement.

Langue de la formation	Date	Langues présentes	Participants
FRANÇAIS	Avril 2019	Arabe, Portugais, Anglais, Néerlandais	12 (dont 3 externes)
ANGLAIS	Octobre 2019	Pachto, Dari, Arabe, Tigrinya, Somalien, Amharique	10 (dont 7 externes)
NEERLANDAIS	Novembre 2019	Urdu, Punjabi, Espagnol Amharique, Arabe, Somalien	11 (dont 1 externe)

Formation d'interprètes en milieu médical sous la conduite du Dr. Chaib Mohamed Samir.

8 modules de 4h chacun

Date	Langues présentes	Participants
01/03/19	Arabe, Russe, Grec, Farsi, Roumain, Néerlandais	15

Formations déontologie et interprétariat en milieu social à la demande de services externes

2u – formation de base déontologie STV

Date	Nom service externe	Participants	Langues présentes
13/5/2019	Les Amis d'accompagner	8	Espagnol, Néerlandais, Bulgare, Allemand, Arabe, Russe

Annexe 5 Aperçu formation et assistance en matière d'outils pour les utilisateurs 2019 BA/BO.

Utilisateurs – présentation du service + séminaire "comment travailler avec des interprètes en milieu social"

Date	Nom service externe	Participants	Contenu	Heures
28/2/2019	Odissee (journée de communication)	15	Formation de base: comment travailler avec un interprète en milieu social (trucs et points d'attention) + accompagnement d'étudiants dans jeux de rôles	3u
Mars - avril 2019	Actiris (Saint-Josse) avec Sétis Bruxelles	+/- 75	Présentation service + trucs et points d'attention pour assistants dans le travail avec l'interprète en milieu social	2u30 par session (4 sessions)
2/4/2019	Minor Ndako Junior (site Dilbeek)	6	Présentation service + trucs et points d'attention pour assistants dans le travail avec l'interprète en milieu social	2u
12/11/2019	Centre d'Aide à l'Enfance et Assistance Familiale Sloebernest à Ganshoren	12	Présentation service + trucs et points d'attention pour assistants dans le travail avec l'interprète en milieu social	2u

www.servicedinterpretariatsocial.be

info@Bruxellesaccueil.be

Service d'Interprétariat social Bruxelles Accueil, Square Sainctelette 12/3
1000 Bruxelles