



Interprétariat par visioconférence

Pour quel type d'entretien utilisez-vous un.e interprète par visioconférence ?

Les recommandations ci-dessous peuvent vous guider dans votre décision d'avoir ou non une conversation via un interprète par visioconférence.

- Idéalement, les entretiens devraient durer au maximum une heure. Si nécessaire, des conversations plus longues sont bien sûr possibles.
- Au cours de l'entretien, les documents sont utilisés, expliqués et signés.
- La conversation est émotionnellement exigeante
- La communication non verbale est importante
- Il s'agit d'une conversation entre plusieurs personnes. (Pour que la qualité de l'image et du son reste optimale, nous pensons qu'une conversation avec 4 personnes maximum est idéale). De préférence, chaque partie se connecte également séparément ou une caméra/micro externe est utilisée afin que toutes les parties soient clairement visibles/compréhensibles.
- Pc/ordinateur portable/smartphone avec micro (externe) et caméra (externe) et une bonne connexion internet sont indispensables.
- La présence physique d'un interprète n'est pas souhaitée/non nécessaire/non possible.
- Les parties ne peuvent/peuvent pas être physiquement présentes dans la même pièce.

Comment réserver un.e interprète par visioconférence ?

- Introduisez votre demande par : [SVBBBO | sociaal tolken en vertalen \(sociaalvertaalbureau.be\)](https://svbbbo.be)
- Il vous faut un compte actif pour pouvoir réserver un interprète par le site web. Pour activer votre compte, appelez-nous ou demandez à un de vos collègues, qui a déjà un compte actif, d'activer le vôtre. Les explications se trouvent sur notre site web : [Instructiefilmpjes | Sociaal Vertaalbureau](https://svbbbo.be/instructiefilmpjes)
- Si vous utilisez l'interprétation par visioconférence pour la première fois, vous pouvez demander une conversation d'essai avec un membre du personnel de Brussel onthaal vzw.
- Pour avoir une conversation par webcam, vous pouvez indiquer votre moyen préféré (google meet, whereby, Teams, Zoom, etc.). Les conversations via WhatsApp sont à éviter pour garantir la confidentialité de l'interprète.

- Veuillez également fournir le lien à utiliser immédiatement au moment de votre demande (le cas échéant).

Problèmes techniques

- En cas de défaillance technique ou d'interruption non souhaitée de la connexion, les deux parties se reconnectent.
- Problèmes techniques avec l'interprète : si la prestation ne peut avoir lieu en raison de problèmes techniques avec l'interprète, la prestation ne sera pas facturée. Nous pouvons offrir un interprète téléphonique de 20 minutes en compensation (sous réserve de la disponibilité d'un interprète téléphonique à ce moment-là). Vous appelez les services d'interprétariat au 02/512 02 80 pour signaler le problème.
- Problèmes techniques chez la structure : si l'appel ne peut avoir lieu en raison de défaillances techniques chez la structure, la prestation sera annulée en retard. La prestation sera facturée. Si nécessaire, la structure peut contacter le service d'Interprétariat pour continuer l'entretien par téléphone pendant une durée maximale de 20 minutes. Vous appelez le service d'interprétariat au 02/503 27 40.
- Pannes techniques chez le client (en cas de connexion depuis un autre endroit) : si la prestation ne peut avoir lieu en raison de pannes techniques chez le client, la prestation sera annulée en retard et elle sera facturée.
- S'il n'est pas clair qui est à l'origine des problèmes techniques (interprète, conseiller ou client), aucun frais ne sera facturé.

Durée de l'entretien

L'interprète reste standby pendant au moins une demi-heure. À la demande de la structure l'interprète social restera également en attente pendant le reste du temps réservé. En cas de retard, en concertation avec l'interprète, le temps réservé peut être dépassé. Le temps d'attente et le temps d'interprétation supplémentaire seront facturés.

Si la conversation ne peut pas commencer immédiatement, la structure en informera le bureau d'interprétariat, afin que l'interprète puisse être informé. Pour les missions en dehors des heures de bureau, la structure contactera directement l'interprète. Le numéro de téléphone de l'interprète est alors indiqué dans l'e-mail de confirmation.

Annulation

Consultez le cadre d'arrangements pour les infos sur les annulations.

Confirmation de la durée de la prestation

L'interprète confirme la durée, la structure la validera ensuite.

Tarifs

Consultez notre site web pour connaître la durée

ANNEXE 4 : INTERPRÉTARIAT PAR VISIOCONFÉRENCE POUR L'UTILISATION DE SERVICES DE TRADUCTION ET D'INTERPRÉTARIAT EN MILIEU SOCIAL CERTIFIÉS ET FORMÉS A BRUXELLES ET EN FLANDRE

Modes d'emploi et conseils

Consultez notre site web :

[Instructiefilmpjes | Sociaal Vertaalbureau](#)