



# CADRE D'ARRANGEMENTS POUR L'UTILISATION DE SERVICES DE TRADUCTION ET D'INTERPRÉTARIAT EN MILIEU SOCIAL CERTIFIÉS ET FORMÉS

## Table des matières

1. Introduction	2
2. Cadre général	3
2.1. À qui s'adresse l'offre ?	3
2.2. Quelles conditions une demande doit-elle remplir ?	4
3. L'offre	4
3.1. L'interprétariat en milieu social	4
3.2. La traduction en milieu social	5
4. Arrangements généraux	5
5. Arrangements de travail généraux relatifs aux missions d'interprétariat	7
5.1. Enregistrement de l'accord et accès au portail web	7
5.2. Arrangements avec le client	7
5.3. La demande	7
5.4. Déroulement de la mission d'interprétariat	7
5.4 1. Temps d'attente de l'interprète	7
5.4 2. Missions (successives) combinées	8
5.4 3. Absence du client allophone	8
5.4 4. Missions le soir, le week-end et les jours fériés	9
5.4 5. Situations spécifiques	9
5.4 6. La mission ne se déroule pas comme prévu	9
5.4 7. L'interprète en milieu social par déplacement est dans l'impossibilité de se présenter à temps ou est injoignable	9
6. Annulation de la mission	10
6.1. Annulation dans les délais	10
6.2. Annulation tardive	10
6.3. Annulation en cas de fermeture exceptionnelle ou collective du prestataire de services	11
7. Validation des prestations d'interprétariat effectuées	11
8. Arrangements de travail généraux relatifs aux missions de traduction	11
8.1. Introduction de la demande de traduction	11
9. Déroulement de la mission de traduction	12
10. La mission ne se déroule pas comme prévu	12
11. Contrôle de qualité	13
12. Évaluations et plaintes	13
13. Tarification et facturation	14
14. RGPD	14
15. Coordonnées	14



## 1. Introduction

La diversité linguistique croissante dans notre société toujours plus diverse offre des opportunités, mais engendre aussi des défis. Les structures se voient de plus en plus confrontées à des barrières linguistiques qui compromettent l'accessibilité et la qualité de leurs services. Le développement raisonné d'une politique linguistique destinée à lever ces barrières est donc primordial.

Une offre de traduction et d'interprétariat en milieu social professionnelle et de qualité, intégrée dans une politique linguistique plus large, peut apporter du soutien dans la communication avec une clientèle allophone. En effet, elle peut aider ceux qui ne maîtrisent pas (encore suffisamment) le néerlandais à trouver le chemin vers ces structures. De plus, elle soutient les structures dans le maintien de la qualité de l'offre – aussi pour un public diversifié.

Les services de traduction et d'interprétariat en milieu social peuvent être déployés dans un vaste champ d'action. Les prestataires d'aide et de services mènent divers types d'entretiens et utilisent divers types de documents. La plupart des prestataires d'aide préfèrent de loin que la communication se déroule en néerlandais ou dans une langue véhiculaire, mais cela n'est pas toujours possible ou ne produit pas toujours le résultat souhaité. La traduction et l'interprétariat en milieu social ne constituent pas non plus la solution adéquate pour tous les contextes, ni la seule solution. Pour une utilisation efficace et efficiente de cet instrument, il faut une analyse minutieuse du contexte de la communication ainsi qu'un maniement conscient des différentes formes de soutien à la communication. De manière générale, l'interprétariat en milieu social constitue l'instrument recommandé, voire nécessaire, en cas d'entretiens se déroulant dans un contexte de prestation d'aide ou de services où l'**exhaustivité**, la **précision**, la **neutralité** et la **discrétion** sont importantes. La traduction en milieu social, à son tour, peut être un moyen d'atteindre un public plus large avec un minimum d'efforts, ou s'avérer indispensable pour réaliser l'objectif final d'un accompagnement.

La traduction et l'interprétariat en milieu social ont une longue histoire et sont devenus, au cours des dernières années, des instruments fort appréciés par les structures pour leur professionnalisme et leur qualité. Cette qualité est garantie par l'utilisation préférentielle de traducteurs et d'interprètes certifiés et formés ainsi que par le suivi attentif des traducteurs et interprètes en milieu social avec qui nous collaborons et par la formation des personnes qui doivent collaborer avec ces traducteurs et interprètes en milieu social.

Non seulement l'utilisation de traducteurs et d'interprètes en milieu social certifiés et formés améliore l'accessibilité et la qualité de l'offre des prestataires d'aide envers le client, mais en plus elle apporte un appui essentiel à ces prestataires dans leurs activités quotidiennes. Une utilisation correcte de ces services permet d'éviter des malentendus à des moments cruciaux lors de l'accompagnement. De plus, elle permet aux prestataires d'aide ou de services d'obtenir le résultat souhaité et peut réduire les coûts.

À partir d'une vision clairement formulée d'un cadre durable, adapté et abordable pour la traduction et l'interprétariat en milieu social en Flandre et à Bruxelles, les agences urbaines de l'intégration et de l'insertion civique, à savoir Atlas et IN-Gent, ainsi que l'Agentschap Integratie en Inburgering (Agence flamande de l'intégration et de l'insertion civique) et Brussel Onthaal vzw ont conçu un modèle partagé pour l'avenir. Ce fonctionnement rénové sera mis en place par étapes afin de parvenir à une offre uniforme, univoque, transparente et accessible en Flandre et à Bruxelles. Brussel Onthaal vzw dispose, à cet effet, d'un accord-cadre et d'un cadre d'arrangements adaptés aux structures bruxelloises établies sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Brussel Onthaal vzw constitue le premier point de contact en relation



avec des missions d'interprétariat par déplacement, par visioconférence et de traduction écrite. Pour les structures flamandes situées sur le territoire de la Flandre, Brussel Onthaal vzw a une offre complémentaire à l'offre des Agences pour l'interprétariat par visioconférence et par déplacement et pour la traduction écrite avec des interprètes/traducteurs certifiés et formés. Pour les structures bruxelloises et flamandes, Brussel Onthaal vzw a une offre d'interprétariat par téléphone uniquement par des interprètes formés.

### **La collaboration avec les autres prestataires de services de traduction et d'interprétariat en milieu social certifiés :**

Les structures établies sur le territoire de la **ville d'Anvers** et des districts anversoises peuvent faire appel aux services fournis par Atlas, Integratie en Inburgering Antwerpen vzw (Atlas, Intégration et insertion civique Anvers asbl) (« **Atlas** »), sous les conditions énoncées à l'accord-cadre et selon les dispositions spécifiques prévues dans l'addenda à l'accord-cadre pour Atlas. Atlas constitue le premier point de contact en relation avec des missions d'interprétariat par déplacement et de traduction pour des structures établies sur le territoire de la ville d'Anvers : [www.atlas-antwerpen.be](http://www.atlas-antwerpen.be).

Les structures établies sur le territoire de la **ville de Gand et de ses anciennes communes** peuvent faire appel aux services fournis par IN-Gent, Integratie en Inburgering Gent vzw (IN-Gent, Intégration et insertion civique Gand asbl) (« **IN-Gent** »), sous les conditions énoncées à l'accord-cadre et selon les dispositions spécifiques prévues dans l'addenda à l'accord-cadre pour IN-Gent. IN-Gent constitue le premier point de contact en relation avec des missions d'interprétariat par déplacement et de traduction pour des structures établies sur le territoire de la ville de Gand et de ses anciennes communes : <http://in-gent.be/voor-jouw-organisatie/sociaal-tolken-vertalen>.

Les structures établies sur le territoire flamand peuvent faire appel aux services fournis par l'Agentschap Integratie en Inburgering (Agence flamande de l'intégration et de l'insertion civique), sous les conditions énoncées à l'accord-cadre et selon les dispositions spécifiques prévues dans l'addenda à l'accord-cadre pour l'Agentschap Integratie en Inburgering. L'Agentschap Integratie en Inburgering constitue le premier point de contact en relation avec des missions d'interprétariat à distance, d'interprétariat par déplacement et de traduction pour des structures établies sur le territoire flamand : [www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen](http://www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen).

## **2. Cadre général**

### **2.1. À qui s'adresse l'offre ?**

Les services de traduction et d'interprétariat en milieu social :

- Doivent contribuer à l'intégration du client allophone ;
- Doivent garantir ou améliorer l'accessibilité et la qualité de l'offre de la structure ;
- Ne sont pas directement mis à la disposition du client allophone :
  - Seule la structure, et non le client allophone lui-même, peut demander un interprète en milieu social.
  - La traduction d'un document informatif n'est possible qu'à la demande de la structure et à condition qu'elle s'inscrive directement dans l'aide ou les services offerts par cette structure ou par ce service public.



## 2.2. Quelles conditions une demande doit-elle remplir ?

Les services d'un traducteur ou d'un interprète en milieu social peuvent être demandés :

- Par la structure qui a conclu un accord de collaboration avec le prestataire de services ;
- Après que la structure a fourni toutes les données administratives nécessaires à un enregistrement correct des missions demandées ;
- Pour des missions :
  - S'inscrivant dans l'aide ou les services fournis par la structure ;
  - Contribuant à la garantie des droits fondamentaux du client allophone et à la promotion de son intégration en relation avec l'asile, les services publics, l'intégration et l'insertion civique, les soins de santé, l'enseignement, l'emploi, le logement et le bien-être général.
  - S'effectuant en triade<sup>1</sup>, de manière à permettre l'interprétation consécutive<sup>2</sup>. Dans certains cas, il est possible d'autoriser l'interprétation simultanée (chuchotage), sous réserve des arrangements nécessaires à cet égard et de la maîtrise par l'interprète de ce mode d'interprétation.

Il n'est **PAS** possible de demander les services d'un traducteur ou d'un interprète en milieu social pour :

- Des affaires privées ou des intérêts non liés à une procédure ou à une demande émanant d'un service public ou des services sociaux ;
- Des missions à but commercial, politique, idéologique ou religieux ;
- Des missions s'inscrivant dans des procédures judiciaires ;
- Certaines missions à caractère administratif et juridique.

## 3. L'offre

### 3.1. L'interprétariat en milieu social

L'interprète en milieu social transmet des messages oraux d'une langue source vers une langue cible de façon exhaustive et fidèle.

<sup>1</sup> Triade : une prestation d'interprétariat constitue un entretien entre trois parties, à savoir le(s) prestataire(s) d'aide, le(s) client(s) et l'interprète. Le dialogue se déroule entre le(s) prestataire(s) d'aide et le(s) client(s). L'interprète transpose les paroles échangées.

<sup>2</sup> En cas d'interprétation consécutive, l'interprète écoute une partie du message dans la langue source et attend une pause pour ensuite traduire cette partie vers la langue cible. Pour des messages plus courts, il fait confiance à sa mémoire. Pour des passages plus longs, il prend des notes pour traduire le message le plus précisément possible.



### **L'interprétariat en milieu social par déplacement**

L'interprète en milieu social est physiquement présent lors de l'entretien. L'interprétariat par déplacement est recommandé pour des entretiens difficiles ou compliqués, pour des thérapies, pour la discussion de sujets délicats, pour l'annonce d'une mauvaise nouvelle, en cas d'utilisation de documents et lors de longs entretiens ou de conversations en groupe.

### **L'interprétariat par visioconférence**

L'interprète en milieu social est virtuellement présent lors de l'entretien. L'interprétariat par visioconférence est recommandé pour des entretiens relativement court (max 1h) pour lesquels la visibilité de l'interprète est souhaitée et la présence physique n'est pas nécessaire. Pour plus d'informations, consultez l'annexe 4

### **L'interprétariat par téléphone**

L'interprète en milieu social n'est pas physiquement présent lors de l'entretien, mais se trouve à un endroit où il est facilement joignable et où il est à même de garantir la confidentialité de l'entretien. Il est recommandé de faire appel à un interprète par téléphone pour des interventions structurées, pour des situations de crise ou d'urgence, pour de brèves conversations d'affaires, pour des échanges d'informations et des entretiens ne nécessitant pas de documents.

## **3.2. La traduction en milieu social**

Le traducteur en milieu social transmet des messages écrits d'une langue source vers une ou plusieurs langues cibles de façon exhaustive et fidèle.

L'offre de traduction en milieu social inclut :

- Des communications ou informations individuelles échangées entre un service ou une structure et le client allophone dans le cadre des services rendus (un formulaire de consentement, un rapport médical, un contrat ...)
- Des communications informatives à portée collective ou non ciblées (un règlement, une brochure, une lettre de l'école à tous les parents ...).

Pour la traduction de documents officiels individuels, la structure est renvoyée vers :

[www.lextra-lingua.be](http://www.lextra-lingua.be)

[www.bbvt.be](http://www.bbvt.be)

Les traductions en milieu social sont réalisées depuis une langue étrangère vers le néerlandais, le français ou l'anglais et vice versa.

Les traductions seront révisées si le prestataire de services de traduction et d'interprétariat en milieu social certifiés et formés l'estime nécessaire ou si la structure le demande.

## **4. Arrangements généraux**

Lors de la mise en place du nouveau fonctionnement, le prestataire de services de traduction et d'interprétariat en milieu social certifiés et formés fixe un certain nombre d'arrangements généraux :

- Les structures qui concluent un accord de collaboration sont encouragées à développer une politique linguistique générale qui réserve une place spéciale à l'utilisation de services de traduction et d'interprétariat en milieu social ;



## ANNEXE 1 : CADRE D'ARRANGEMENTS POUR L'UTILISATION DE SERVICES DE TRADUCTION ET D'INTERPRÉTARIAT EN MILIEU SOCIAL CERTIFIÉS ET FORMÉS

- Les demandes d'interprétariat par déplacement et par visioconférence sont introduites et suivies par le biais du portail web, auquel chaque structure a accès : [SVBBBO | sociaal tolken en vertalen \(sociaalvertaalbureau.be\)](https://svbbbo.be/sociaalvertaalbureau)

Le mode d'emploi pour une utilisation correcte et efficace de ce portail web est mis à disposition sur le site web de Brussel Onthaal vzw : [www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be).

Ce portail web permet :

- La modification des données d'adresse de la structure (et des sous-activités, le cas échéant) ;
- L'activation de comptes web supplémentaires ;
- L'introduction de demandes d'interprétariat par déplacement ; par visioconférence
- Le suivi par la structure des demandes introduites ;
- La consultation de statistiques sur les demandes introduites.

Le prestataire de services prévoit, en coordination avec les autres prestataires de services, la poursuite du développement du portail web et du logiciel d'enregistrement, de manière à favoriser des fonctionnalités supplémentaires. Celles-ci concernent en premier lieu :

- La possibilité d'importer les textes sources dans le portail web lors de l'introduction d'une demande de traduction écrite. Tant que cette fonctionnalité n'est pas activée, vos textes sources doivent parvenir par courrier électronique à [vertalen@brusselonthaal.be](mailto:vertalen@brusselonthaal.be).
- La validation numérique par la structure des missions d'interprétariat par déplacement et par visioconférence.

La structure est informée de ces développements, au cas où la méthode de travail et la procédure devraient y être adaptées.

- Les demandes d'interprétariat par déplacement et par visioconférence sont introduites au moins 2 jours ouvrables avant la date d'exécution prévue. Les chances d'obtenir un match positif sont augmentées si on mentionne une langue alternative, des dates alternatives et/ou des heures alternatives pour l'exécution de la mission.
- Lors du matching, tous les prestataires de services adoptent les mêmes critères d'attribution et accordent des statuts uniformes à des missions accomplies ou en attente d'exécution.
- Les traducteurs et les interprètes en milieu social certifiés et formés sont rémunérés au même tarif par 20 min (interprétariat par téléphone), par heure et quart d'heure supplémentaire (interprétariat par déplacement et visioconférence), avec remboursement des frais de déplacement (pour l'interprétariat par déplacement) en fonction du barème légal des déplacements en voiture ou à vélo. Les déplacements par les transports en commun sont indemnisés en fonction de leur prix réel.
- Une annulation tardive est définie comme suit : si une mission est annulée à moins de 24 heures avant l'exécution prévue, l'annulation est considérée comme tardive. En cas d'annulation de missions prévues pour le premier jour ouvrable suivant le week-end ou suivant un jour férié, après 16 heures le dernier jour ouvrable avant le week-end ou avant le jour férié, l'annulation est considérée comme tardive.
- Des outils de soutien à la communication supplémentaires ainsi que des technologies novatrices sont en cours d'examen et de développement, en collaboration avec les autres prestataires de services de traduction et d'interprétariat en milieu social certifiés.



## **5. Arrangements de travail généraux relatifs aux missions d'interprétariat**

### **5.1. Enregistrement de l'accord et accès au portail web**

La structure peut accéder au portail web dès la conclusion de l'accord. Un seul compte par structure ou par sous-activité de la structure est activé sur la base des données fournies par le biais de la fiche d'identification. La structure peut activer de nouveaux comptes elle-même.

Le portail web permet à la structure d'actualiser un certain nombre de données, de garder une vue d'ensemble des demandes introduites par ses employés et de consulter certains documents. Le portail web est aussi prévu pour pouvoir servir de canal de communication.

### **5.2. Arrangements avec le client**

Des arrangements clairs sont conclus avec le client allophone quant à l'heure et au lieu de l'entretien, à moins qu'il ne s'agisse d'un contact ad hoc. Le client est également informé de l'utilisation d'un interprète en milieu social.

La structure peut faire appel à un interprète par téléphone auprès du Vlaamse Tolkentelefoon (service flamand d'interprétariat en milieu social par téléphone) (02/208 06 11) pour fixer, modifier ou annuler des rendez-vous.<sup>1</sup>

### **5.3. La demande**

La demande d'un interprète en milieu social par déplacement est introduite par le biais du portail web. La structure veille à fournir toutes les données avec précision, si bien que le prestataire de services et l'interprète en milieu social disposent de toutes les informations nécessaires à une exécution correcte de la mission.

La demande est introduite au moins 2 jours ouvrables avant la date d'exécution prévue. Il est possible de se concerter avec le prestataire de services en cas de situation de crise aiguë.

Les chances d'obtenir un match positif sont augmentées si on mentionne une langue alternative, des dates alternatives et/ou des heures alternatives pour l'exécution de la mission.

Le prestataire de services s'efforce de répondre à la demande en général 2 jours avant l'exécution prévue. Si la structure souhaite recevoir une réponse plus tôt, elle est invitée à l'indiquer au moment de l'introduction de la demande.

### **5.4. Déroulement de la mission d'interprétariat**

#### **5.4 1. Temps d'attente de l'interprète**

##### **L'interprétariat par déplacement et par visioconférence**

En cas d'absence du client ou d'un employé de la structure, l'interprète en milieu social attendra au moins une demi-heure. En cas d'absence/retard lors d'une prestation par visioconférence, veuillez en informer le prestataire de service pour qu'il en informe l'interprète.

---

<sup>1</sup> L'interprétation par Vlaamse Tolkentelefoon se fait du et vers le néerlandais uniquement.



L'interprète attendra le reste du temps réservé, si la structure le demande. Si l'interprète en milieu social y consentit, la mission d'interprétariat peut être effectuée au-delà du temps réservé. **Le temps d'attente et le temps d'interprétation supplémentaire seront facturés.**

### **L'interprétariat par téléphone**

L'interprète reste un quart d'heure en standby. La mission durera maximum 20 minutes. Si l'interprète en milieu social y consentit, la mission peut être effectuée au-delà du temps maximum de 20 minutes. **Le temps d'attente et le temps d'interprétation supplémentaire seront facturés.**

#### **5.4 2. Missions (successives) combinées**

- Des missions successives sont considérées comme des interventions séparées.

#### **L'interprétariat par déplacement**

- ▶ En cas de missions d'interprétariat par déplacement effectuées pour le même donneur de mission, les frais de déplacement ne sont facturés qu'une fois.
  - ▶ En cas de missions successives effectuées pour des donneurs de mission différents au même endroit, nous facturons des frais de transport uniques, qui seront répartis entre les différentes structures.
  - ▶ Si le temps écoulé entre 2 missions d'interprétariat est inférieur à la durée du trajet domicile-lieu de travail, seuls le trajet entre la mission a et la mission b et le trajet aller domicile-lieu de travail sont facturés.
- Nous pouvons aussi fournir des interprètes en milieu social pour assurer des permanences.
  - L'interprète en milieu social peut prendre 15 minutes de pause après 1,5 heure d'interprétation si souhaité et après concertation. Cette pause est comptabilisée dans la durée de la prestation.

#### **5.4 3. Absence du client allophone**

À la demande de la structure, l'interprète en milieu social par déplacement peut brièvement prendre contact avec le client par téléphone pour vérifier si celui-ci va toujours assister à l'entretien ou pas.

Si l'interprète en milieu social y consentit, un bref entretien téléphonique peut avoir lieu entre la structure et le client allophone, avec l'assistance de l'interprète en milieu social par déplacement. Celui-ci ne reçoit aucune rémunération supplémentaire pour cette prestation.

Si l'interprète en milieu social par déplacement refuse d'assurer un entretien téléphonique, il est possible de faire appel au Vlaamse Tolkenlefoon (service flamand d'interprétariat en milieu social par téléphone) (02/208.06 11).<sup>2</sup> Voir l'accord-cadre et l'addenda de l'Agentschap Integratie en Inburgering (Agence flamande de l'intégration et de l'insertion civique).

---

<sup>2</sup> A condition de pouvoir faire appel à leurs services et après avoir signé un accord-cadre avec eux. Si votre service ne peut pas faire appel à leurs services, vous contactez notre service d'interprétariat par téléphone





#### 5.4 4. Missions le soir, le week-end et les jours fériés

##### L'interprétariat par déplacement/par visioconférence

Des missions se déroulant en dehors des heures normales de bureau sont possibles à une rémunération élevée pour les missions à partir de 20 heures et pendant le week-end.

À cet égard, il importe de tenir compte des critères relatifs aux annulations tardives tels que prévus dans l'accord-cadre.

#### 5.4 5. Situations spécifiques

- **Visite à domicile**

L'interprétariat par déplacement est possible pour des entretiens se déroulant au domicile du client allophone. La structure et l'interprète en milieu social attendent l'un l'autre dehors.

- **Préférence pour un interprète en particulier**

La préférence pour un interprète en milieu social en particulier ne peut être prise en considération que pour des raisons légitimées. Cette préférence est motivée dans la demande. Il revient au prestataire de services de décider si cette demande peut être satisfaite.

En cas de psychothérapie, le même interprète en milieu social peut être utilisé pendant l'intégralité de la durée de la thérapie, si la structure le demande, sauf si l'interprète n'est pas disponible ou préfère lui-même ne pas effectuer ou continuer la mission. Il est clairement indiqué dans la demande qu'il s'agit d'une thérapie en cours.

- **Rendez-vous suivants**

La structure ne contacte jamais l'interprète en milieu social directement et ne fixe pas de rendez-vous avec lui. Elle ne peut fixer des rendez-vous avec l'interprète en milieu social qu'en cas de rendez-vous suivants avec le même client allophone en psychothérapie et en présence de ce client. Le rendez-vous n'est définitif qu'au moment où il a été fixé chez le prestataire de services par la voie habituelle et après sa confirmation par le prestataire de services.

#### 5.4 6. La mission ne se déroule pas comme prévu

- **La mission prend moins de temps que prévu**

Nous facturons le temps réservé.

- **La mission prend plus de temps que prévu**

L'interprète en milieu social peut déterminer lui-même dans quelle mesure il est possible de déroger à la durée convenue. Le temps supplémentaire presté sera facturé au tarif en vigueur.

- **Les parties se présentent avant l'heure de début convenue**

L'interprète en milieu social peut déterminer lui-même si la mission peut commencer. Le temps supplémentaire presté sera facturé au tarif en vigueur.

#### 5.4 7. L'interprète en milieu social par déplacement/par visioconférence est dans l'impossibilité de se présenter à temps ou est injoignable.



En cas d'absence de l'interprète en milieu social, la structure doit contacter le prestataire de services le plus vite possible. Si l'interprète en milieu social arrive plus tard, le prestataire de services décide, de concert avec la structure, s'il est opportun que l'intervention ait lieu comme prévu.

Si l'interprète en milieu social est injoignable, le prestataire de services et la structure chercheront d'un commun accord une solution alternative. Le prestataire de services peut éventuellement offrir une prestation d'interprétariat gratuite par téléphone (d'au maximum 20 min). Seul un interprète en milieu social non certifié sera utilisé à cet effet.

Des absences ou retards répétés et injustifiés sont susceptibles de donner lieu à la cessation temporaire ou définitive de la collaboration avec l'interprète en milieu social.

## **6. Annulation de la mission**

### **6.1. Annulation dans les délais**

Si une mission prévue pour un jour ouvrable suivant un jour ouvrable est annulée au plus tard 24 heures avant l'heure de début prévue de la mission, elle est annulée dans les délais.

Si une mission prévue pour le premier jour ouvrable suivant le week-end ou suivant un jour férié est annulée avant 16 heures le dernier jour ouvrable avant le week-end ou avant le jour férié, elle est annulée dans les délais.

Les annulations dans les délais n'ont aucune incidence financière.

### **6.2. Annulation tardive**

#### **Par la structure**

En cas d'annulation de missions prévues pour un jour ouvrable suivant un jour ouvrable à moins de 24 heures avant l'heure de début prévue de la mission, l'annulation est considérée comme tardive et le temps réservé sera facturé.

En cas d'annulation de missions prévues pour le premier jour ouvrable suivant le week-end ou suivant un jour férié, après 16 heures le dernier jour ouvrable avant le week-end ou avant le jour férié, l'annulation est considérée comme tardive et le temps réservé sera facturé.

Si l'interprète en milieu social était déjà en route pour effectuer la mission d'interprétariat par déplacement, les frais de déplacement réels ou les frais de transports en commun seront aussi facturés.

#### **Par l'interprète**

En cas d'annulation de missions prévues pour un jour ouvrable suivant un jour ouvrable à moins de 24 heures avant l'heure de début prévue de la mission, l'annulation est considérée comme tardive.

En cas d'annulation de missions prévues pour le premier jour ouvrable suivant le week-end ou suivant un jour férié, après 16 heures le dernier jour ouvrable avant le week-end ou avant le jour férié, l'annulation est considérée comme tardive.

L'interprète en milieu social ne sera pas sanctionné financièrement. Néanmoins, des annulations répétées et injustifiées sont susceptibles de donner lieu à la cessation temporaire ou définitive de la collaboration avec l'interprète en milieu social.



### **6.3. Annulation en cas de fermeture exceptionnelle ou collective du prestataire de services**

En cas d'annulation de missions prévues pour le premier jour ouvrable suivant la fermeture exceptionnelle ou collective, après 16 heures le dernier jour ouvrable avant la fermeture exceptionnelle ou collective, l'annulation est considérée comme tardive et le temps réservé sera facturé.

## **7. Validation des prestations d'interprétariat effectuées**

### **Missions d'interprétariat par déplacement**

- 1) La confirmation d'une mission acceptée par l'interprète en milieu social sera accompagnée d'une fiche de prestation contenant toutes les données relatives à la mission demandée. L'interprète en milieu social apporte cette fiche de prestation à la mission et la soumet à la structure après l'accomplissement de la mission.
- 2) La structure complète les données suivantes sur cette fiche de prestation :
  - L'heure de l'arrivée de l'interprète en milieu social ;
  - L'heure de début de la mission ;
  - L'heure de fin de la mission ;
  - D'éventuelles remarques.
- 3) Une fois complétée, la fiche de prestation est signée par l'interprète en milieu social et par la structure.
- 4) L'interprète en milieu social prend la fiche de prestation avec lui afin de l'importer dans le portail web et de justifier ainsi sa facture.
- 5) Si la structure souhaite, elle aussi, conserver un exemplaire de la fiche de prestation, celle-ci est soit complétée et signée en deux exemplaires, soit photocopiée par la structure après signature.

Le prestataire de services prévoit, dans le cadre de la poursuite du développement du portail web et du logiciel d'enregistrement, la possibilité pour la structure de valider numériquement les missions effectuées. La structure sera informée en temps voulu de ces développements et de la nouvelle méthode de travail qui en découle.

## **8. Arrangements de travail généraux relatifs aux missions de traduction**

### **8.1. Introduction de la demande de traduction**

#### **Traductions informatives**

La structure fournit les documents sources par voie électronique, que ce soit par courrier électronique ou en les important dans le portail web.

Elle les fournit de préférence en tant que documents Word ou dans un format facile à convertir en document Word.

Le prestataire de services établit un devis sur la base du texte source.

La demande de traduction est confirmée par courrier électronique. Les délais sont confirmés moyennant l'accord de toutes les parties. La mission de traduction devient définitive en cas d'accord concernant le devis et les délais.



En cas de demande de traduction d'un document contenant des données psychomédicales du client allophone, celui-ci doit donner son consentement explicite de procéder à la traduction. Cela se fait par le biais d'un modèle qui sera mis à disposition sur le portail web.

## 9. Déroulement de la mission de traduction

Le prestataire de services vérifie si les textes sources fournis remplissent tous les critères nécessaires à une traduction de qualité.

La structure fournit les textes sources définitifs. Après accord sur le devis, il n'est plus possible de soumettre de nouvelles versions. Celles-ci seront considérées comme de nouvelles demandes de traduction à part entière.

Si, pour mener à bien sa mission de traduction, le traducteur en milieu social a besoin d'informations lors de l'exécution de sa mission (p.ex. s'il est confronté à un passage ambigu ou à une abréviation inconnue), la structure sera contactée à ce sujet par le prestataire de services.

La structure reçoit les traductions informatives par courrier électronique au plus tard avant 17 heures de la date de livraison convenue.

Les traductions sont livrées en format Word ou PDF.

## 10. La mission ne se déroule pas comme prévu

- **La mission de traduction est entièrement ou partiellement annulée par la structure**
  - ▶ Si la traduction n'avait pas encore été entamée, elle ne sera pas facturée.
  - ▶ Si la traduction avait déjà été entamée, elle sera facturée à raison de la partie déjà traduite avant l'annulation.
  
- **Le traducteur en milieu social n'effectue pas la mission**
  - ▶ Le prestataire de services cherchera un autre traducteur en milieu social, moyennant le consentement de la structure. Cela risque d'entraîner des conséquences pour le délai.
  - ▶ Le traducteur en milieu social ne sera pas sanctionné financièrement. Néanmoins, la non-exécution répétée de missions est susceptible de donner lieu à la cessation temporaire ou définitive de la collaboration avec le traducteur en milieu social.
  
- **Le délai ne peut être pas respecté**
  - ▶ Si le non-respect du délai est dû à un cas de force majeure, le prestataire de services cherchera une solution adéquate, de concert avec la structure et avec le traducteur en milieu social.
  - ▶ Si le non-respect du délai n'est pas dû à un cas de force majeure et que la structure refuse de marquer son accord sur une prolongation du délai, le prestataire de services peut retirer la mission. Le traducteur en milieu social ne sera pas indemnisé.
  - ▶ Le non-respect répété de délais est susceptible de donner lieu à la cessation temporaire ou définitive de la collaboration avec le traducteur en milieu social.



## 11. Contrôle de qualité

- ▶ Le traducteur/interprète en milieu social ne peut garantir une mission de qualité que sous réserve du respect par la structure du cadre d'arrangements ainsi que du code déontologique du traducteur/interprète en milieu social.
- ▶ Le collaborateur qualité du prestataire de services est le point de contact pour des signalements, des irrégularités ou des problèmes.
- ▶ Le prestataire de services est ouvert à toutes suggestions constructives concernant les services, pour autant que celles-ci ne soient pas en contradiction avec ce qui a été convenu et qu'elles soient réalisables dans le cadre de ses activités.
- ▶ Le prestataire de services organise régulièrement des séances sur les bonnes pratiques à suivre lors de la collaboration avec un interprète en milieu social. Ces séances, vivement recommandées, améliorent les compétences des collaborateurs de la structure concernant l'utilisation correcte de la traduction et de l'interprétariat en milieu social. Des informations à ce sujet sont disponibles sur le site web du prestataire de services. La Maison du néerlandais de Bruxelles développe d'autres outils linguistiques destinés au déploiement d'une politique linguistique auprès de la structure bruxelloise.

## 12. Évaluations et plaintes

Le prestataire de services est responsable d'un suivi de qualité des missions traitées et accomplies par lui.

Les plaintes sont traitées selon la procédure suivante :

### 12.1 Plaintes relatives aux services offerts par le prestataire de services et à l'interprète en milieu social

- 1) L'évaluation est soumise par voie électronique (les liens se trouvent sur notre site web)
- 2) Des clarifications peuvent être demandées, si nécessaire.
- 3) Après examen de la plainte, le prestataire de services communique les constatations et/ou la solution à la structure.
- 4) Décisions possibles
  - a. La plainte est jugée non fondée : l'interprète en milieu social poursuit ses activités.
  - b. L'interprète en milieu social poursuit ses activités, sous réserve du suivi et/ou de l'ajustement de ses pratiques.
  - c. Les activités de l'interprète en milieu social sont temporairement suspendues.
  - d. L'interprète en milieu social est radié du fichier.

### 12.2 Plaintes relatives aux services offerts par le prestataire de services et au traducteur en milieu social

- 1) L'évaluation est soumise maximum un mois après envoi de la traduction à [vertalen@brusselonthaal.be](mailto:vertalen@brusselonthaal.be)
- 2) Des clarifications peuvent être demandées, si nécessaire.
- 3) Après examen de la plainte, le prestataire de services communique les constatations et/ou la solution (= révision) à la structure.
- 4) Décisions possibles
  - a. La plainte est jugée non fondée : le traducteur en milieu social poursuit ses activités.



- b. Les activités du traducteur en milieu social sont temporairement suspendues pour un certain sens de traduction ou en fonction de la nature du texte source.
- c. Le traducteur en milieu social est radié du fichier.

### **13. Tarification et facturation**

Les tarifs sont disponibles à l'annexe et sur le site web : [www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be). Les rémunérations sont facturées à la structure à hauteur de 100 %, sauf s'il peut être fait appel à des subventions.

Le prestataire de services transmet une facture à la structure au cours du mois suivant le mois où les missions ont été effectuées.

La facture est payable dans les trente jours à compter de la date de facturation.

### **14. Vie privée, traitement et protection des données à caractère personnel (RGPD)**

Voir la déclaration de confidentialité sur le site web : [www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be).

### **15. Coordonnées**



**Brussel Onthaal vzw – Sociaal Vertaalbureau**

Square Sainctelette 12/3  
1000 Bruxelles

Tél. : 02/511 27 15  
[Info@brusselonthaal.be](mailto:Info@brusselonthaal.be)

[verplaatsing@brusselonthaal.be](mailto:verplaatsing@brusselonthaal.be)  
[vertalen@brusselonthaal.be](mailto:vertalen@brusselonthaal.be)

[www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be)

Numéro d'entreprise : 420.809.259 – RPM Bruxelles