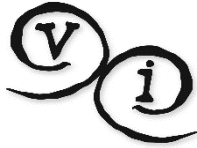


BRUXELLES ACCUEIL



Rapport annuel 2024

SIS.BA - square Saintelette 12/3 (2e étage) 1000 Bruxelles



Le Sociaal Vertaalbureau de la vzw Brussel Onthaal (BO) et le Service d'Interprétariat Social de l'asbl Bruxelles Accueil (BA) ont été en mesure de fournir leurs services d'interprètes sociaux et de traduction en 2024 grâce à la coopération de **nombreux interprètes et traducteurs sociaux engagés**, au soutien de divers **organismes de financement**, grâce à la mobilisation d'une **équipe et d'une direction flexibles et engagés**, grâce à la coopération avec les nombreux intervenants sociaux d'organisations et de sympathisants ...

Merci à tout le monde pour votre engagement et le travail fourni en 2024!



Vlaamse Gemeenschapscommissie
met steun van de Vlaamse overheid
Directie Algemeen Welzijn en Gezondheid,
Samenleven en Onderwijs



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



TABLE DES MATIERES

Liste des abréviations	3
En introduction	4
1- Qu'est-ce que l'interprétariat et la traduction en milieu social?	
• Définition de l'interprétariat et la traduction en milieu social	5
• Qu'est-ce qu'un service d'interprétariat et de traduction en milieu social ?	5
• Pour quels secteurs travaillent les services d'interprétariat et de traduction en milieu social ?	5
• Quelle est l'offre des services d'interprétariat et de traduction en milieu social?	6
• L'ITMS comme instrument de soutien linguistique au sein d'une politique linguistique ou de communication d'une organisation	8
2- Fonctionnement en 2024	10
2.1. Situation de BO et BA	10
2.2. Mission et vision	12
2.3. Le comité de direction	13
2.4. L'équipe	13
2.5. Le réseau des traducteurs/interprète sociaux	15
- Un statut pour le traducteur/interprète social	15
- Une politique de volontariat et convention de collaboration pour l'interprète/traducteur volontaire	16
- Politique de formation	19
- Recrutement et formation en 2024	21
- Utilisation du réseau d'interprètes/traducteurs sociaux en 2024	23
- Utilisation d'interprètes/traducteurs sociaux certifiés chez BO	23
2.6. Les utilisateurs/organisations	26
2.7. Données chiffrées de BOBA en 2024	28
- Généralités	28
- Demandes et prestations d'ITMS à BOBA par niveau de compétence des utilisateurs	29
- Evolution des prestations d'ITMS pour BOBA	38
- Brussel Onthaal vzw 2024	39
- Bruxelles Accueil asbl 2024	41
- Subsidies BOBA 2024	43
2.8. Réseaux de collaboration 2024	44
- BO et l'Agentschap Integratie en Inburgering	44
- BO et Actiris 2024-2026 convention des interprètes sociaux	44
- BO et Actiris 2024 le Plan Global de diversité 2022-2024	45
- BO et Vluchtelingenwerk Vlaanderen 2024	46
- BOBA et le Centre d'accueil Fedasil Petit-Château	46
- BOBA collaboration avec SeTIS BXL et info-Sourds BXL : Linguistreaming	46
- BO en VGC Onderwijs - ST voor Nederlandstalige scholen in Brussel	47
- BA Vers une reconnaissance du profil de métier francophone pour les interprètes/traducteurs sociaux	47
3 - Rétrospective 2024 et perspectives pour 2025	47
4 - Annexes	48

Liste des abréviations

AGII	Agentschap Integratie en Inburgering
ALE	Agence local pour l'emploi
Art 60	Programme de mise au travail du CPAS
ASBL	Association sans but lucratif
BA	Bruxelles Accueil
BaPa	Bureau des Primo-arrivants de la Ville de Bruxelles
BHG	Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Région de Bruxelles Capitale)
BO	Brussel Onthaal
BOBA	Brussel Onthaal – Bruxelles Accueil
CA	Centre d'arrivée (Fedasil Petit-Château)
CAW	Centrum Algemeen Welzijn (Centre pour le bien être général)
CCC	Commission communautaire commune
CGVS	Commissariaat Generaal voor vluchtelingen en staatlozen
CLB	Centrum Leerlingenbegeleiding
COC	Centrale Ondersteuningscel
COCOF	Commission Communautaire Française
CVO	Centrum voor Volwassenonderwijs/Centre d'enseignement pour adultes
EHBO	Eerste hulp bij ongevallen (Premiers secours)
ENG	Anglais
ETP	Equivalent temps plein
ID	Interprète en déplacement
IT	Interprète par téléphone
ITMS	Interprétation via webcam
NL	Néerlandais
FR	Français
GC	Gemeenschapscentrum (Centre communautaire)
GECO	Gesubsidiëerde contractuele (Tewerkstellingsprogramma)
GGC	Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
KUL	Katholieke Universiteit Leuven
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (CPAS)
ONG	Organisation non gouvernementale
RTT	Réduction du temps de travail
Sétis Bxl	Service d'Interprétariat Social Bruxelles
SFMQ	Service francophone des métiers et des qualifications
SPF	Service Public Fédéral
SSM	Service pour la santé mentale
SV	Sociaal Vertalen
STV	Sociaal tolken en vertalen (Interprétation et traduction sociale)
TS	Traduction sociale
UC	Université catholique
VDAB	Vlaamse dienst voor arbeidsbemiddeling
VGC	Vlaamse Gemeenschapscommissie
VIA	Bureau des primo-arrivants Molenbeek-Schaerbeek
VSPF	Vlaamse Social-Profitfondsen vzw

En introduction

Il s'agit d'un rapport annuel particulier. C'est le dernier de Marianne Scheppers, fondatrice, inspiratrice et directrice de BOBA. Nous la voyons partir à la retraite avec tristesse.

Marianne a fondé BOBA en 1997. Au cours de cette première année, BOBA a fourni 821 services d'interprétation et de traduction. Ce chiffre a augmenté au cours des années suivantes pour atteindre l'impressionnant chiffre de 40.636 prestations en 2024. Cette évolution n'est pas son seul mérite, car avant cela elle a formé une équipe multi-diversifiée de collaborateurs, avec qui elle a développé (en 2024) un réseau de 1.114 interprètes et traducteurs sociaux (la plupart des bénévoles), organisé des formations, a défendu la place de Boba dans le réseau des services ITMS et a constamment lancé de nouvelles initiatives.



Fin juillet, elle part pour un repos bien mérité.

Merci au nom de tous les interprètes et traducteurs sociaux, de l'équipe BOBA, du conseil d'administration et de toutes les personnes et services qui ont fait appel à nos interprètes et traducteurs sociaux.

Au revoir Marianne. Tout ira bien. Nous savons que vous avez fermement ancré l'âme de BOBA.



Bob Pleysier

Président BOBA

Connaissez-vous bien le secteur de « l'interprétariat et de la traduction en milieu social » ? Êtes-vous un nouveau lecteur ? Voici ci-dessous un petit rappel (abrégé dans ce rapport par le terme ITMS).

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

Définition de l'ITMS

“Par interprétariat/traduction en milieu social, on entend la restitution complète des messages oraux ou écrits de la langue source vers la langue cible de manière neutre et fidèle, particulièrement dans le secteur du bien-être 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, accordé par les autorités dans le cadre de leurs missions sociales destinées aux habitants ».

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

L'ITMS est un *processus* qui vise à :

- Restituer des messages oraux ou écrits d'une langue source vers une langue cible de manière complète, fidèle et neutre
- Ceci pour le compte d'une organisation (utilisateur), dans le but de permettre aux services sociaux et publics et à l'assistance de rendre leur travail régulier accessible à tous.

La gestion de ce processus compte *quatre aspects distincts*:

- Proposer une aide d'ITMS de qualité
- La fonction de matching
- La fourniture d'une aide d'ITMS
- Assurer une collaboration de qualité avec le demandeur d'ITMS

° Quels sont les secteurs pour lesquels travaillent les services de l'ITMS

Les services d'ITMS travaillent pour les 12 secteurs suivants:

- | | |
|--|--|
| 1) Service public | (CPAS, services communaux,...) |
| 2) Santé | (Hôpitaux, maisons médicales) |
| 3) Soins de santé mentale | (SSM, hôpitaux psychiatriques) |
| 4) Bien-être familial et social | (CAW, ONE, Aide intégrale à la jeunesse,...) |
| 5) Emploi | (Actiris, Maison de l'emploi, ...) |
| 6) Logement Social | (Agence Immobilière Sociale, ...) |
| 7) Enseignement | (Ecoles, CPMS, ...) |
| 8) Accueil/Intégration civique
l'intégration,...) | (Bureaux d'accueil, services d'aide à |
| 9) Accueil des demandeurs d'asile | (Fedasil, Croix Rouge, ONG, ...) |
| 10) Secteur juridique | (Etablissements pénitentiaires, avocats,...) |
| 11) Prévention et sécurité | (Police, ...) |
| 12) Secteur socio-culturel | (Auto-organisation, asbl, ...) |

° Quelle est l'offre des services de l'ITMS?

Les services de l'ITMS disposent d'une gamme d'interprètes par téléphone, par webcam, en déplacement, et des traductions écrites. Selon leur région et les accords mutuels, cette aide de l'ITMS est proposée en tout ou en partie. Les services d'ITMS n'offrent pas de médiation interculturelle.

En 2024 il y avait 4 services d'ITMS néerlandophones actifs en Flandre et à Bruxelles: les services d'ITMS des villes d'Anvers, de Gand, de Bruxelles et l'Agentschap Integratie en Inburgering. Voir lien : <https://www.sociaal.tolken.en.vertalen>

4 services francophones d'ITMS sont par ailleurs actifs à Bruxelles et en Wallonie à savoir Bruxelles Accueil asbl, SÉTIS Bxl, SÉTIS Wallon et le Monde des possibles à Liège.

- ***L'interprétariat par téléphone ou via webcam versus interprétariat en déplacement***

L'interprétariat par téléphone est très approprié pour les appels courts ou imprévus qui ne sont pas trop chargés émotionnellement et qui n'impliquent pas de documents (écrits). L'interprétation se fait par téléphone. Cependant, le manque de communication non verbale peut rendre le bon déroulement de la conversation plus difficile : après tout, l'interprète n'a aucun contact visuel avec ses interlocuteurs. Toutefois, l'avantage de l'interprétation par téléphone est qu'elle peut s'organiser très rapidement et est plus anonyme.

L'interprétariat par webcam convient également pour les conversations courtes ou moyennes, où une certaine distance est souhaitable pour l'interprète (p.ex. pour la sécurité ou le sentiment de bien-être du client). L'interprétation se fait via un PC, un smartphone ou une tablette. L'avantage est que la communication non verbale est également partiellement visible.

L'interprétariat en déplacement est recommandé pour des conversations plus longues ou très émotionnelles. Cette forme d'interprétation est également à privilégier lorsque la communication non verbale est très importante, lorsque des documents sont utilisés et lorsque l'interprétation est effectuée simultanément pour plus de deux personnes.

- ***L'interprétariat social versus médiation interculturelle***

L'interprétariat social et la médiation interculturelle sont deux instruments distincts, mais complémentaires, pour résoudre les problèmes de communication entre l'intervenant social et son interlocuteur allophone. Il est important pour l'intervenant social qu'il/elle connaisse les différences entre les outils à sa disposition et sache quel outil il est préférable d'employer dans le cadre de l'aide sociale. L'emploi de l'outil approprié avec son interlocuteur allophone dans le cadre de l'aide sociale fait partie intégrante de la politique linguistique de l'organisation.

- ***L'interprète social***

L'interprète social a pour mission de transposer complètement et fidèlement les messages oraux d'une langue à l'autre, et ce dans le contexte de l'assistance et services sociaux et publics. On a recours à un interprète social lorsque la communication n'est pas possible en raison de problèmes linguistiques entre eux. L'interprète social n'ajoute, n'omet ni ne modifie les informations et s'efforce de faire en sorte que la communication entre les interlocuteurs se fasse le plus directement possible. L'interprète social est actif dans divers secteurs.

L'interprète social certifié

Un interprète social certifié est un interprète social néerlandophone qui, après formation ou expérience, a réussi le test de certification et a obtenu le certificat "interprète social". Les interprètes sociaux certifiés peuvent choisir de s'inscrire au Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken, les rendant disponibles pour les quatre services d'ITMS de Flandre et de Bruxelles (Atlas Antwerpen, IN-Gent, Agentschap Integratie en Inburgering et Brussel Onthaal). Le parcours de formation de l'interprète social et le registre sont gérés par le service de certification de l'AGII.

L'Interprète social formé par BOBA

BOBA propose en interne une formation "d'interprète social" de 40h pour les nouveaux candidats interprètes. Cette formation est donnée en NL/FR/EN pour donner un maximum de chance aux interprètes sociaux :

- Compétences et techniques d'interprétariat – 6h
- Déontologie de l'interprétariat social – 3h
- Techniques de prise de note – 8h
- Interprétation pour plusieurs personnes – 1h
- Préparation pour une mission d'interprétariat: 1h
- Terminologie – 1h
- Gestion des conflits et définition du rôle – 5h
- Interprétariat par webcam: théorie et jeux de rôles – 5h
- Interprétariat par téléphone: théorie et jeux de rôles – 5h
- Interprétariat en déplacement: théorie et jeux de rôles – 5h

Les interprètes sociaux ayant réussi s'ajoutent chez BO en complément de l'offre des interprètes sociaux certifiés travaillant sur Bruxelles et en Flandre. Chez BA il y a une offre régulière à Bruxelles et en Wallonie.

De Taalhulp

"De Taalhulp" sont des volontaires qui interprètent les conversations entre les intervenants sociaux et des interlocuteurs allophones. Ils transposent des messages oraux du néerlandais vers une langue étrangère et vice versa.

Ils suivent une courte formation auprès de l'Agentschap Integratie en Inburgering et ils sont exclusivement utilisés pour des conversations simples et informatives :

1. Pour un entretien avec une structure fixe et simple.
2. Pour un entretien à but informatif (par exemple, expliquer une procédure ou un règlement).
3. Dont le sujet est simple ou informatif.
4. Nécessitant peu ou pas de commentaires de l'interlocuteur allophone.
5. Contenant peu de terminologie spécifique et technique.

Les "taalhulpen" ne sont pas des interprètes sociaux certifiés. Ils complètent l'offre existante d'interprètes sociaux certifiés. On fait appel à un interprète social certifié pour les entretiens ne répondant pas aux critères susmentionnés pour les aides linguistiques.

Les « taalhulpen » s'inscrivent dans une politique linguistique dans laquelle vous pouvez utiliser divers instruments de tremplin linguistique tels que des interprètes, des traducteurs,

des taalhulpen , des applications, des pictogrammes...(source: [Taalhulpen - Agentschap Integratie en Inburgering \(integratie-inburgering.be\)](http://Taalhulpen - Agentschap Integratie en Inburgering (integratie-inburgering.be)))

- **Le médiateur interculturel (MIC)**

Le MIC intervient pour un ensemble d'activités visant à résoudre les conséquences de la barrière de la langue, afin de résoudre autant que possible les différences socioculturelles et les tensions entre les groupes ethniques (y compris la majorité autochtone) dans le cadre de l'aide sociale. Le but ultime de la médiation interculturelle est de créer une offre d'assistance qui soit tout aussi accessible et de même qualité pour les patients allochtones (résultat, satisfaction des patients, respect des droits du patient, etc.) que pour les patients autochtones.

Pour atteindre cet objectif les médiateurs interculturels des secteurs du bien-être et de la santé effectuent les tâches suivantes :

- Interpréter
 - Pointer les différences socio-culturelles et leur impact sur l'aide sociale
 - Proposer aide et soutien au client allochtone
 - Signaler les obstacles rencontrés avec des clients individuels ou à des groupes de clients en termes d'aide sociale
 - Se concerter avec les prestataires de soins en vue de résoudre les problèmes constatés
 - Apporter un appui en termes de résolution des conflits
 - Informer les clients
 - Signaler les cas de racisme ou de discrimination lorsqu'ils y sont confrontés
- (plus d'info sur www.foyer.be)

° L'ITMS en tant qu'outil d'appui linguistique dans le cadre d'une politique linguistique ou de communication d'une organisation :

- **Qu'est-ce qu'une politique linguistique ?**

“La politique linguistique, comprend un ensemble cohérent et structurel de mesures au niveau organisationnel, orientées sur l'élimination des obstacles linguistiques pour les allophones d'une part, et la création d'opportunités maximales d'apprentissage de néerlandais pour l'allophone d'autre part » (art 43 du décret d'intégration du 07/06/2013).

La suppression des barrières linguistiques permet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services pour tous les citoyens, quel que soit leur niveau d'éducation, d'alphabétisation, leurs limites ou la langue parlée à la maison.

La suppression des barrières linguistiques sur le lieu de travail permet d'améliorer l'accessibilité du travail pour les employés allochtones et de créer sur le lieu de travail des opportunités de développement pour les employés allochtones.

Parallèlement à l'élimination des barrières linguistiques, il est également important d'éliminer d'autres obstacles à l'accessibilité, tels qu'une signalisation claire dans l'hôpital ou l'élimination

d'une mauvaise acoustique dans la salle des guichets. (Cfr politique linguistique de la Huis van het Nederlands 2019)

Note: le concept de politique linguistique est surtout présent pour les néerlandophones en Flandre et à Bruxelles, alors que la Belgique francophone apprend encore à découvrir ce concept.

- **Politique linguistique et l'interprétation et la traduction sociale**

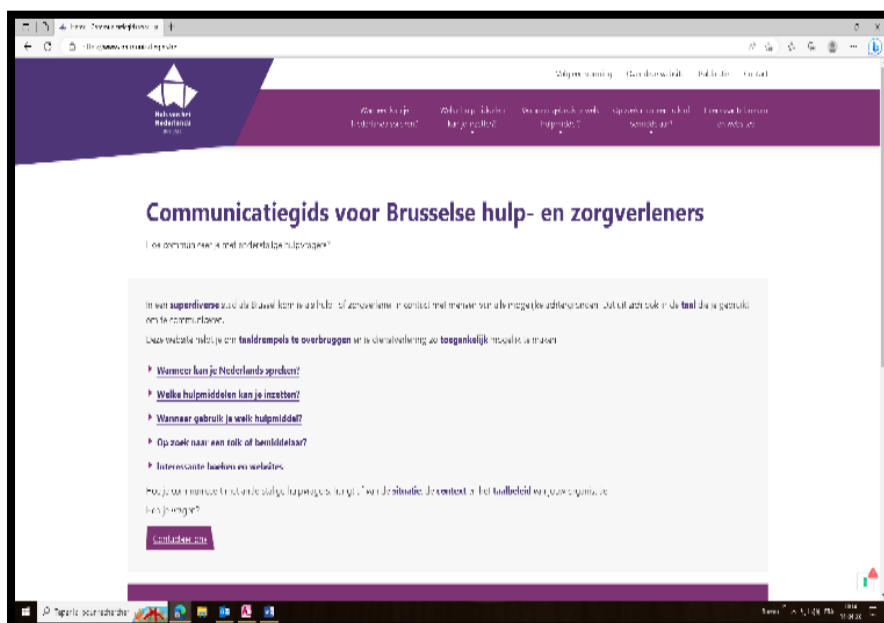
Une organisation/utilisateur a tout intérêt à développer une **politique linguistique ou de communication interne**, qui mette en avant les outils transversaux de communication pouvant être employés dans le cadre de leurs services à des interlocuteurs allochtones.

L'ITMS (par téléphone, webcam, en déplacement, par écrit) est un outil de soutien linguistique parmi d'autres, tels que la médiation interculturelle, mais également les pictogrammes, la langue de contact, les programmes de traduction en ligne (par ex. Google translate ou DeepL), le néerlandais basique, le langage simple, les enregistrements audio ou vidéo, etc. Il est important que les intervenants sociaux sachent quel outil employer selon la situation et quel en est l'impact potentiel sur l'accès du public-cible au service proposé.

L'Agentschap Integratie en Inburgering a conçu un modèle décisionnel : une gamme de communication destinée à réduire les barrières linguistiques dans le secteur de l'aide et des services(lienci-dessous)

Communicatiewaaiier.be

Le besoin s'est fait sentir à Bruxelles de travailler sur un modèle de communication adapté au contexte plurilinguistique de la ville. La "Huis van het Nederlands", responsable de la politique linguistique à Bruxelles, a développé avec des partenaires pertinents un modèle décisionnel bruxellois. Un premier modèle de communication a vu le jour en 2019 pour les intervenants sociaux et les prestataires de soins bruxellois Diverses formations (en ligne) ont été proposées depuis dont BO est partenaire. [Home - Communicatiegids voor de Brusselse welzijnssector](#)



2/ Fonctionnement de BOBA 2024

“If you speak to someone in a language they understand, you speak to their head; if you speak to them in their own language, you speak to their heart.”

Nelson Mandela



In fine, le fonctionnement de BOBA ne diffère pas beaucoup de celui des années précédentes. Après la situation générale nous nous pencherons plus spécifiquement sur les activités de 2024.

2.1- Situation de BOBA

Notre **fonctionnement opérationnel** pour l'ITMS à Bruxelles et au-delà en Belgique est assuré par 2 asbl, à savoir Brussel Onthaal vzw (BO) et Bruxelles Accueil asbl (BA):

-
- Le **réseau partagé** d'interprètes et de traducteurs sociaux (BOBA) est **plurilingue**, à savoir : NL/FR/ENG de et vers une langue étrangère et se compose maintenant de 511 NL, 490 FR et 98 ENG interprètes /traducteurs sociaux. Nous avons recours en dehors du statut de bénévole à d'autres statuts également, tels que celui d'indépendant, voir plus loin dans ce rapport. Le réseau couvre actuellement environ **153 langues** dans son ensemble et compte actuellement **1.100 interprètes et traducteurs sociaux actifs**. Le recrutement en 2024 est permanent suivant les besoins du moment par exemple arabe standard, espagnol, somali, tigrinya, pachtou, dari, peul,turc, portugais.
-
- Le **système d'enregistrement bilingue DUSC** (gestion des données via un portail web en ligne) est partagé par les deux asbl. Ce système gère les missions et les prestations d'ITMS, la base de données des interprètes sociaux et des utilisateurs, les statistiques, la facturation etc. Le système est adapté en permanence selon les besoins du travail quotidien au fonctionnement des services d'ITMS néerlandophones en Flandre. En 2022 le SÉTIS Bxl et Info Sourds ont également lancé un portail en ligne unique, adapté à leur fonctionnement spécifique.
- Le **site web** est bilingue et contient les deux asbl avec les spécificités qui leur sont propres.
- L'équipe est répartie entre les deux asbl tout comme la coordination, voir l'organigramme 2024 BO/BA en annexe 1.
- Les **coûts de fonctionnement et de personnel** sont répartis entre les deux asbl avec une clef de répartition établie annuellement selon le « contrat de service » entre les deux asbl.

- L'organe directeur et l'assemblée générale sont les mêmes pour BO et BA afin de permettre une politique concertée et intégrée.

- **Brussel Onthaal vzw (BO)**

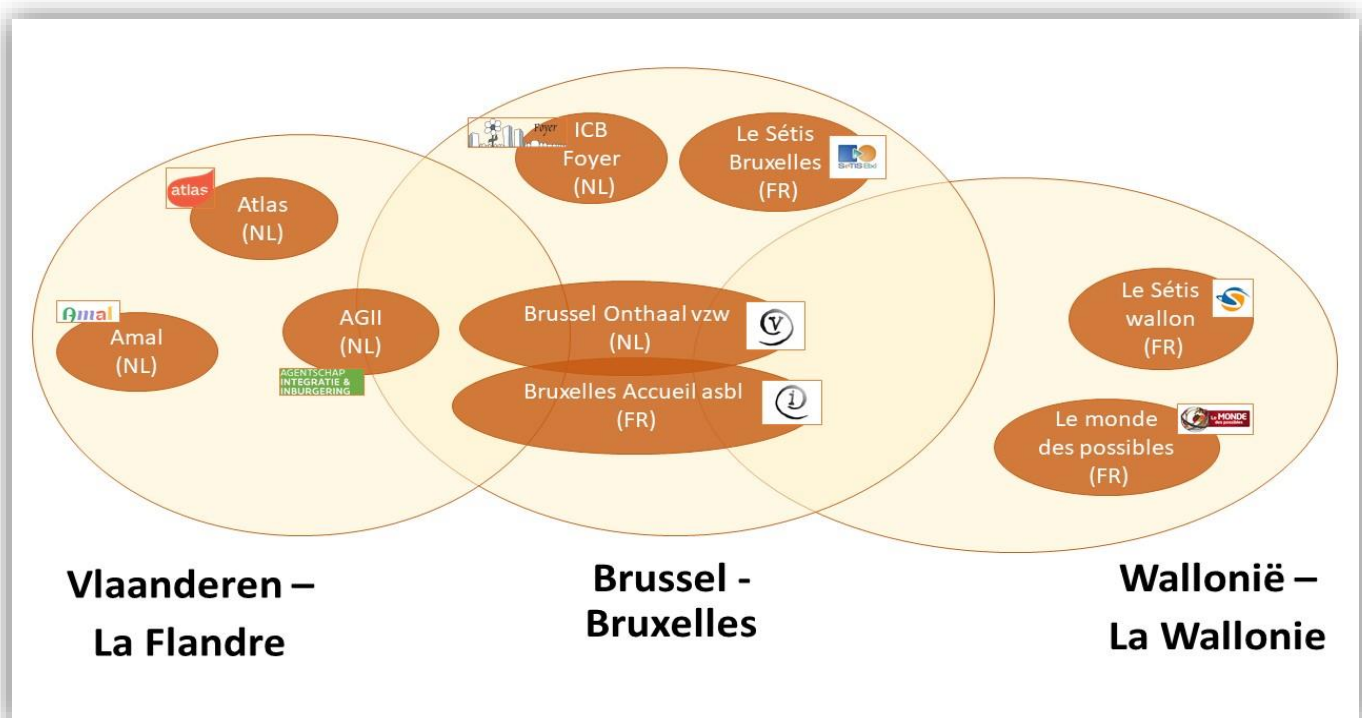
Brussel Onthaal vzw (BO) se positionne comme tel : **Service bruxellois décentralisé et néerlandophone pour les intervenants sociaux néerlandophones et bilingues de Bruxelles**, et a pour tâches principales l'organisation d'une offre d'interprétariat et de traduction en milieu social de qualité et efficace dans la Région de Bruxelles Capitale bilingue.

Ceci signifie une offre d'interprètes sociaux néerlandophones certifiés pour interpréter sur place/permanences, et l'interprétation via webcam et des traducteurs certifiés/qualifiés pour des traduction écrites (cfr l'Integratiedecreet).

De plus BO a sa propre offre de formation multilingue (NL-FR-ENG) où des interprètes sociaux formés sont également déployés à Bruxelles et en Flandre, pour l'interprétariat par téléphone, en déplacement, par webcam et pour la traduction écrite (non certifiée).

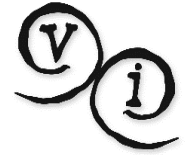
- **Bruxelles Accueil asbl (BA)**

Bruxelles Accueil asbl (BA) propose une offre qualificative adaptée aux besoins, constituée de l'interprétariat par téléphone, en déplacement, par webcam, et de traduction écrite, non certifiés, à destination des intervenants sociaux francophones ou bilingues à Bruxelles et en Wallonie. Ces missions d'ITMS sont effectuées par des interprètes/traducteurs sociaux volontaires, ayant suivi une formation sur mesure en interne (40h) ou la formation "interprétation en milieu social » de l'U-Mons.



2.2- Mission et vision

Notre vision a été mise à jour en 2024 dans le cadre du Plan Global de Diversité (2022-2024) en collaboration avec Actiris.



Mission

La mission de BO/BA est de deux ordres:

- L'objectif principal est de **faciliter la communication** entre allochtones et la société belge de manière à garantir l'accessibilité des services existants aux allochtones. La réalisation de cet objectif passe par un travail de traduction et d'interprétation social.
- L'effet collatéral de ce travail est entre autres que des **traducteurs/interprètes sociaux volontaires primo-arrivants** sont amenés à débiter et qu'ils font ainsi un pas dans le sens d'une participation dans la société belge et dans la vie professionnelle. Notre deuxième objectif est de faciliter ce processus.

Vision

- Nous offrons **une gamme d'interprètes et de traducteurs sociaux de haute qualité et efficace pour répondre aux besoins des organisations à but social et des services publics**. Nous l'utilisons pour répondre de la manière la plus flexible possible au besoin de services accessibles aux personnes de tous les horizons linguistiques.
- Notre expertise s'appuie **sur un réseau large et diversifié d'interprètes et de traducteurs sociaux formés** qui représentent **une grande variété de langues**.
- Nous appliquons une **tarification transparente** pour les organisations qui font appel à nous et qui fonctionnent dans le **cadre d'accords** clairs. Nous utilisons les **développements technologiques** dans la mesure du possible pour l'interprétation et la traduction sociale.
- En tant qu'organisation sociale, nous voulons toujours le faire d'une **manière humaine et connectée**. Nous attachons de l'importance à l'interaction humaine, en particulier dans des circonstances qui rendent les gens vulnérables.
- En tant que **service d'interprétation et de traduction sociale bruxelloise**, nous optons pour un service multilingue, adapté au caractère hyper-diversifié et cosmopolite de la ville. Les organisations peuvent faire appel à nous pour des missions d'interprétation sociale et de traduction vers le néerlandais, français et anglais.
- Nous croyons qu'il est important que les missions de formation, d'interprétation et de traduction pour les interprètes et traducteurs sociaux de notre réseau - souvent des nouveaux venus eux-mêmes - **puissent également être un tremplin vers la pleine participation à la société** et à la participation au marché du travail.
- Le **respect** est la valeur fondamentale du cadre de valeurs de Bruxelles Accueil. L'ouverture au "travail diversifié et inclusif" est inextricablement liée à cela. Nous mettons l'accent en interne sur un environnement de travail inclusif. La diversité et l'inclusion sont des thèmes importants dans la collaboration avec nos partenaires. Tout

le monde doit pouvoir faire appel à des interprètes et traducteurs sociaux dans des conditions de sécurité et avec une attention à leurs besoins individuels.

2.3- L'organe de direction

Les membres du conseil d'administration des deux organes directeurs de BOBA sont les mêmes, ce qui facilite une politique intégrée pour les deux organisations. En 2024, l'organe de direction était composé des membres suivants du conseil :

Bob Pleysier	Président (pouvoir de signature)
Anne Dussart	Responsable du département asile et migration de Caritas International
Svetlana Vogeleer-Aloushkova	Enseignante à Marie Haps (pensionnée)
Sarah De Hovre	Directeur PAG-ASA
Peter Thesin	Interprète social juré néerlandais-français
Vanya Nedelcheva	Interprète social juré néerlandais-bulgare

- L'organe administratif a reçu le soutien technique de Marianne Scheppers, directrice de BOBA et Wouter Nielandt, comptable externe / réviseur.
- En 2024, le conseil d'administration de BOBA ne s'est réuni que virtuellement les lundis : 18 mars, 6 mai, 9 septembre et 9 décembre 2024. L'Assemblée générale de BOBA s'est réunie virtuellement le 6 mai 2024.
- Des thèmes tels que la politique de subvention et de personnel, la tarification et les revenus, les comptes annuels et le suivi du budget, la politique du bénévolat et de la formation, l'évolution des demandes et des prestations, les évolutions au sein du paysage de l'ITMS, le plan Global de Diversité d'Actiris y ont été abordés.

2.4- L'équipe

L'annexe 1 contient [l'organigramme BOBA 2024](#).

En 2024, l'équipe BO/BA était composée de 14 à 16 collaborateurs/rices avec les profils suivants :

- Direction,
- Soutien qualité,
- Matching interprétariat en déplacement et via webcam,
- Matching interprétariat par téléphone,
- Matching traduction écrite,
- Comptabilité,
- Soutien administratif.
- Interprétariat social art 60 (CPAS)

En 2024, il y a eu également divers mouvements de personnel ce qui a mis plus de pression sur l'équipe, sur le fonctionnement régulier et la continuité.

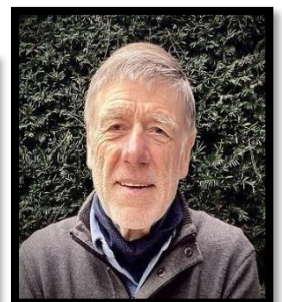
On a également investi dans le soutien linguistique du néerlandais au travail pour quelques collègues (3) en collaboration avec Vokans. D'autres collègues ont pu renforcer leurs langues via des cours du soir.

Le 12 juin, nous avons eu une journée d'équipe avec une visite au musée Van Buuren.



- Soutien administratif de l'équipe et travail régulier.

Les bénévoles Linde et Pierre ont régulièrement fourni un soutien administratif au bureau et lors des activités de rencontres pour les interprètes/traducteurs sociaux.



Une interprète sociale sociaux (kurde/arabe/français/ a travaillé sous couvert d'un article 60 (CPAS de Saint-Josse)



2.5- Le réseau des interprètes/traducteurs sociaux

Grâce à un réseau partagé de **1.114 interprètes/traducteurs sociaux actifs**, 49.846 demandes d'ITMS ont pu être traitées en 2024 (29.105 BO et 20.741 BA) et 40.636 missions d'ITMS ont pu être assurées (23.268 BO et 17.368 BA) soit un taux de réponse de 82%.

Ces interprètes et traducteurs sociaux ont travaillé de la langue étrangère vers le français, le néerlandais ou l'anglais ou vice versa. Ce sont au total **113 langues différentes qui ont été demandées en 2024**: 101 langues chez BO et 95 langues chez BA. Voir le détail dans [l'annexe 2](#)

- **Un statut pour l'interprète/traducteur social !**

Un statut flexible et d'usage simple pour l'interprète/traducteur social est toujours en attente. Plusieurs interprètes/traducteurs sociaux abandonnent à cause de cela ... Ce sont souvent des occasions manquées d'intégration sur le marché du travail.

Les interprètes/traducteurs sociaux ont travaillé en 2024 avec BOBA via différents **statuts**:

- Le statut de volontaire,
- Le statut d'indépendant ou d'indépendant complémentaire,
- Le contrat ALE,
- L'article 60 via le CPAS,
- Le contrat Smart.be

La majorité des interprètes/traducteurs sociaux a travaillé en tant que volontaire. Les interprètes sociaux jurés sont principalement indépendants dans leur profession principale ou complémentaire

Statut en 2024	nombre
Juré indépendant	240
volontaire	713
indépendant	276
Indépendant complémentaire	79
Smart intérim	16
ALE	7
Entreprises trad/interp	3

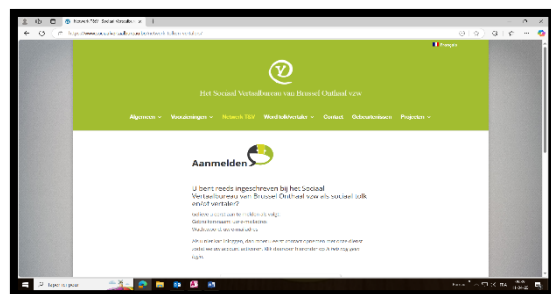
Les interprètes sociaux volontaires recherchent des opportunités de travailler professionnellement en tant qu'interprète social. Ils visent le statut de travailleur indépendant ou de travailleur indépendant/complémentaire. Mais ils continuent à chercher un statut approprié pour les interprètes et traducteurs sociaux afin de pouvoir travailler et rester en tant que professionnels. Un statut flexible pour l'interprète/traducteur social n'est pas disponible, mais il est [souhaitable de toute urgence](#) !

En 2022, BOBA a adressé une demande au « Wetenschapswinkel Brussel » afin de déterminer quel statut serait idéal pour les interprètes/traducteurs sociaux. En 2025, un étudiant veut approfondir cette question.

- **Une politique de volontariat et une convention de collaboration pour l'interprète/traducteur volontaire**

BOBA a commencé les activités d'ITMS en 1980 avec des interprètes/traducteurs sociaux volontaires. Malgré la professionnalisation du secteur « interprétariat et traduction sociale » en Belgique, le bénévolat reste au cœur du fonctionnement de BOBA. Travailler avec des volontaires offre une meilleure couverture des besoins des demandes d'ITMS.

La plupart des missions d'ITMS sont donc effectuées par des interprètes/traducteurs sociaux volontaires. Un cadre et un coaching corrects sont donc appropriés ici. BOBA est engagé dans une [politique volontaire](#) en vue de donner des opportunités et d'obtenir des opportunités. Les volontaires s'engagent via un [accord de coopération](#) sur base d'une politique [de rémunération forfaitaire](#). BOBA soutient par l'information et organise des opportunités de rencontres, des sessions de formation et des interventions. Le collaborateur de qualité encadre les nouveaux interprètes sociaux en cas de difficultés.



Informer

Par le biais d'envois ciblés, par exemple de nouveaux tarifs, des conseils ou des points d'attention, la confirmation des missions d'interprétariat, des interventions, des informations de tiers, etc. et avec le login distinct pour les interprètes / traducteurs sociaux sur le site web, le réseau des interprètes/traducteurs sociaux est tenu à jour.

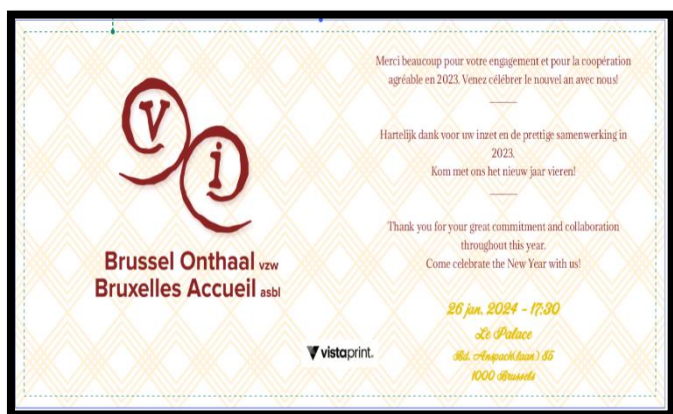
Sur le site Web de BA, il y a un login pour les interprètes/traducteurs sociaux où ils peuvent vérifier l'information qui leur est destinée. En 2024, une attention particulière a été accordée à l'information sur le statut des IGO et les possibilités de coopération avec BA.

Rencontre

La demande parmi les interprètes/traducteurs sociaux de se rencontrer en 2024 était forte. C'est pourquoi BOBA a organisé 3 activités de rencontres où une centaine d'interprètes/traducteurs sociaux sont venus :

Ces activités de rencontres sont tellement importantes pour les interprètes/traducteurs sociaux: ils se rencontrent, échangent leurs expériences, informations, reçoivent de la reconnaissance et sont récompensés pour leur engagement.

Le **26 janvier**, nous avons fêté le Nouvel An dans la salle de banquet du Palace avec 125 interprètes et traducteurs sociaux pour les remercier avec une collation et un verre. Sven Gatz et Ans Persoons ont fait chacun un discours et Alain Maron s'est adressé aux interprètes sociaux par le biais d'un message vidéo.



Traditionnellement, nous avons également organisé un barbecue pour nos interprètes et traducteurs sociaux cette année, le **6 juin**. Une centaine d'interprètes étaient présents à De Kriekelaar, ce fut une réunion très agréable !





Le **8 novembre**, nos interprètes ont brillé sur scène au Lac. Une soirée de concert par nos interprètes sociaux, pour nos interprètes sociaux ! Tagmats et Bandalegría ont donné une belle performance appréciée !



Soutien

Les interprètes/traducteurs sociaux bénéficient d'une aide pour les diverses questions qu'ils pourraient éventuellement se poser, voire redirigés si nécessaire : ex pour compléter une demande de travail bénévole auprès de la mutuelle, comment rédiger correctement une facture, info sur l'ALE et Smart ou comment commencer comme interprète social indépendant... :

BOBA se plaît aussi à soutenir et à renforcer les volontaires lors d'une probable insertion sur le marché de l'emploi.

La formation et l'intervision demeurent des outils importants pour assurer la qualité de l'interprétation.

A côté de cela nous entretenons une relation personnelle avec nos volontaires en les soutenant lors des événements de la vie tels qu'un décès ou une naissance.

« Permettre la communication est une tâche reconnaissante qui me donne un sentiment de joie parce que je pense que je peux être utile.

J'apprécie vraiment ce bénévolat, parce que ça donne- finalement ! – vraiment un sens à ma formation et à mon expérience en tant que traductrice. L'interprétation a une dimension beaucoup plus humaine et riche que mon travail précédent de traductrice technique !

J'ai le sentiment d'avoir commencé une « nouvelle carrière », et cela me remplit de joie.

Merci pour la confiance.

Avec les meilleures salutations,

Fabienne »

« Merci pour le travail que vous faites pour aider tant de personnes vulnérables du monde entier. Pour moi, vous êtes la boussole de l'humanité sans bornes – merci encore pour le travail et l'expertise que vous fournissez.

Je vous souhaite une belle journée et je suis heureuse de travailler avec toute l'équipe.

Fatima »

« Je suis tellement touchée et honorée de pouvoir apporter ma petite contribution au merveilleux travail que vous accomplissez. Merci de votre appréciation et de vos encouragements. 😊😊

Nassima »

- **Une politique de formation**

La politique de formation propre à BOBA offre un cadre financier et matériel pour les différentes activités de formation au sein de BOBA :

Multilingue

BOBA opte pour une **couverture maximale des besoins** et dessine la carte du **multilinguisme**, à savoir la langue étrangère / NL-FR-ENG et vice versa. Un réseau multilingue flexible d'interprètes sociaux répond à un maximum de demandes d'ITMS.

BOBA choisit de mettre en place des activités de formation pour les candidats interprètes sociaux et le réalise en NL, FR et EN.

Accessibilité

Les activités de formation sont gratuites, flexibles et sur mesure (en ligne, auto-apprentissage, et présentiel). L'organisation repose sur la collaboratrice de qualité, en collaboration avec des formateurs externes.

Vanessa De Tobel a dirigé en 2024 cette offre de formation en fonction de l'évaluation et des nouvelles perspectives. Par exemple, après de nombreuses années de modules courts et d'actions individuelles, nous sommes passés à une formation de base costaute qui est une condition pour une collaboration avec BA préalable au déploiement sur le terrain.

Formation de base

Les candidats interprètes sociaux suivent d'abord une formation « interprètes sociaux » de 40 h chez BOBA. Après avoir réussi un test final, ils peuvent s'inscrire dans le réseau BOBA et commencer des missions d'interprétariat.

L'expérience des années précédentes a montré que cette formation de base est une condition nécessaire au déploiement de nouveaux interprètes sociaux. De cette manière, il y a une amélioration notable de la qualité des interprètes sociaux et de l'interprétation.

Cette formation de base est de 40 h et comprend les composantes suivantes:

Compétences et technique d'interprétariat – 6h
Déontologie de l'interprétariat social – 3u
Techniques de prises de notes – 8h
Interpréter pour plusieurs personnes – 1h
Préparation à une mission d'interprétariat : 1h
Terminologie – 1h
Gestion des conflits et détermination du rôle– 5h
Webcam: théorie et jeux de rôles – 5h en ligne
Interprétariat par téléphone : théorie et jeux de rôles – 5h en ligne
Interprétariat en déplacement : théorie et jeux de rôles – 5h

Spécialisations

BA a organisé une formation spécialisée de 8 modules autour de la terminologie médicale dans les hôpitaux en collaboration avec le Dr Chaib Mohamed (qui est malheureusement décédé début 2024). Une autre formation d'interprétariat social en médecine contribue au développement de la terminologie médicale

D'autres thèmes actuels auxquels les interprètes sociaux peuvent être confrontés comme par exemple le racisme, la violence, les LGBTQ+... peuvent également être abordés.

Voir en annexe 4 l'aperçu de l'offre de formation en 2024

Financement

Le financement de ces formations est assuré par des subsides, des projets ou par des fonds propres. Il est souhaitable de disposer d'un financement structurel pour l'offre de formation régulière des candidats interprètes sociaux.

Transfert à la formation « interprète social » à l'AGII

- En 2024, des efforts ont été faits pour coacher et aiguiller les candidats-interprètes sociaux NL, qui avaient réussi le test final à BO après la formation de base, vers la voie des « interprètes sociaux » à l'AGII.
- • Accord avec l'AGII : le 22/03/2024 et le 2/7/2024 :
- Accord sur le contenu du package d'autoformation + retour d'information sur les résultats des candidats participants + discussion sur les langues éligibles à cette option. S'il y avait un candidat, on vérifiait toujours à l'AGII s'ils pouvaient autoriser un candidat supplémentaire pour cette langue au test après le module 1.
- Passer les tests de base (NL) par le BO:
13 candidats ont participé à l'épreuve de base de l'AGII : 10 ont réussi et 3 ont échoué.
- Passer les tests de base (langue étrangère) par AGII : 1 pour le tagalog.
- Les candidats qui utilisent l'accompagnement offerts par BO :
9 interprètes sociaux ont fait usage de cet accompagnement individuel par le collaborateur qualité. Il a été donné un total de 35 séances d'entraînement de 1h et selon le candidat.
- Résultat des candidats ayant terminé le test après le module 1 :
8 candidats ont participé à l'examen après le module 1. Parmi eux, 4 ont réussi et 4 ont échoué. Les 4 candidats retenus poursuivent avec le module 2 de l'AGII.

Conclusions du projet:

Chaque participant a eu accès au module d'autoformation et a reçu de l'accompagnement via BO. Le module d'auto-apprentissage est une composition de matériel de l'AGII et de BO sur les thèmes : techniques d'interprétation, déontologie, terminologie, reproduction.

L'accompagnement a consisté en 1 à 2 sessions de répétition de la théorie et un certain nombre de séances d'exercices sur la technique de prise de notes et la reproduction. Étant donné que chaque candidat a un niveau de reproduction différent, le nombre de séances d'orientation diffère par candidat et il est préférable de travailler individuellement pour avoir un accompagnement sur mesure.

Recrutement et formation en 2024

Le recrutement permanent est un point d'attention dans notre opération BO (et BA). Différentes campagnes de recrutement ont été lancées en 2024 : via notre propre site web, le bouche à oreille, le recrutement ciblé sur les langues clés via Give a day, Vrijwilligerswerk Brussel (Kenniscentrum WWZ), ... ou par des travaux de projet avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen.

L'inscription chez BOBA en 2024 n'était possible qu'après avoir suivi les modules de formation prescrits et réussir le test final. Des modules ont été mis en ligne et des vidéos d'instruction ont été réalisées.

En 2024 **386 candidats interprètes sociaux** se sont inscrits:

- Néerlandophones: 72
- Francophones: 247
- Anglophones 67

Les candidats sélectionnés ont participé à une **séance d'information** (physique ou en ligne) au cours de laquelle ils ont été informés du fonctionnement de BOBA et des possibilités de coopération. La séance d'information a été organisée deux fois pour chaque formation.

Toute personne intéressée par une collaboration en tant que traducteur social et remplissant les conditions requises pouvait s'inscrire immédiatement. La première traduction que fait ce traducteur est révisée et nous donne ainsi une image des qualités de traduction.

S'ils étaient plus intéressés par une collaboration en tant qu'interprète social, ils ont ensuite participé à notre **formation de base pour les interprètes sociaux (40 heures)** ou ont suivi le module d'auto-apprentissage. La formation était toujours donnée sur deux semaines. Pour le module d'auto-apprentissage, les candidats avaient accès au cours et aux enregistrements des leçons. Comme les autres candidats, ils ont également passé le test final (= test écrit + test d'interprétation orale)

10 sessions de formation de 40h ont été organisées : 3 en anglais, 2 en néerlandais et 5 en français ([aperçu en annexe 4](#)).

156 candidats se sont inscrits pour cette épreuve et 97 candidats ont réussi l'épreuve finale. Finalement, **78 nouveaux interprètes sociaux** sont rentrés dans l'organisation après leur inscription et pour **30 langues différentes**, comme ourdou, amarique, tigrinya, bengalais, oromo, vietnamien, espagnol, farsi, kinyarwanda, ewe, mina, arabe standard, roumain, pachtou, dari, berbère, polonais, lingala, portugais, russe, krundi, ukrainien, albanais, turc, italien, tchétène, kurde, somalien, anglais et géorgien.



Une série de formations en français ont pu être financées par le projet Trampoline du Vluchtelingenwerk Vlaanderen. COCOF Fipi a pu financer 2 séries de formations francophones. Les autres formations ont été financées sur fonds propres. Encore une fois, un financement structurel est nécessaire pour continuer à organiser ces possibilités de formation.

Nos formations en présentiel ont toutes eu lieu au Foyer du Centre d'accueil asbl. Nous les remercions pour leur flexibilité et leur agréable collaboration.

Certains participants aux activités de formation témoignent:

« Grâce à la formation et aux conseils de haute qualité que vous offrez, je me sens bien dans ce travail et je peux y grandir. Je vous en suis vraiment reconnaissant. Jean-Baptiste »

« Votre soutien et vos précieux conseils jouent un rôle essentiel dans notre travail. Cela me motive d'autant plus à continuer de contribuer au succès de notre équipe et aux réalisations qui nous sont chères, dans le but d'éliminer les barrières linguistiques et de permettre une communication essentielle pour les allochtones dans des contextes socialement sensibles, tels que dans les hôpitaux, les soins psychologiques ou les procédures d'asile. Avec tous mes remerciements, François-Xavier »

• **Utilisation du réseau de l'ITMS**

BOBA, qui a démarré dans les années 80 pendant la crise de l'asile qui sévissait alors et au moment de l'ouverture du centre d'accueil du Petit-Château, a alors fait le choix délibéré de la solidarité et du volontariat. Ces options continuent encore aujourd'hui de jouer une place importante chez BOBA.

En dehors du registre flamand des interprètes/traducteurs sociaux certifiés (BO), BOBA utilise un vaste réseau multilingue national et même international d'interprètes et de traducteurs sociaux.

BOBA dispose d'un réseau plurilingue actif :

919 interprètes en déplacement	dont 86 ENG, 420 FR en 412 NL
726 interprètes par téléphone	dont 86 ENG, 420 FR en 220 NL
845 interprètes via webcam	dont 78 ENG, 374 FR en 392 NL
584 traducteurs	

Afin de pouvoir maintenir la flexibilité et la couverture maximale des besoins, il est important de disposer d'un réseau diversifié, flexible et multilingue d'interprètes/traducteurs sociaux.

En 2024 **1.114 interprètes/traducteurs sociaux étaient actifs chez BOBA** et ils ont effectué ensemble **40.636 traductions/interprétations sociales**.

• **Utilisation d'interprètes sociaux certifiés chez BO**

Le décret intégration du gouvernement flamand prévoit l'utilisation d'interprètes sociaux et de traducteurs certifiés. À cette fin, le service de certification AGII organise une formation « d'interprète social » avec un examen final qui peut donner accès au certificat « interprète

social ». Les interprètes sociaux agréés font partie d'un registre flamand partagé entre les 4 services d'interprétation et de traduction sociales en Flandre et à Bruxelles.

Brussel Onthaal, en tant que service bruxellois d'interprétation et de traduction sociale dans la Région de Bruxelles-Capitale bilingue utilise [ces interprètes sociaux certifiés pour des activités d'interprétation en déplacement et par webcam](#). Lors d'une demande d'interprétariat en néerlandais, BO recherchera toujours d'abord un interprète social certifié. S'il n'en a pas trouvé, BOBA puisera dans le réseau supplémentaire et multilingue d'interprètes sociaux formés.

Pour l'interprétariat par téléphone, en plus du Vlaamse Tolken telefoon, on travaille uniquement avec des interprètes sociaux formés et multilingues (NL-FR-ENG).

La règle de 2024 appliquée est toujours restée un interprète social certifié, si pas possible, on fait appel à un interprète social formé.

Le registre des traducteurs certifiés est limité et est complété par des traducteurs sociaux qualifiés (master, expérience reconnue).

Il n'y a pas d'interprètes sociaux certifiés pour la Belgique francophone. L'U-Mons propose une formation en plus de la formation de Bruxelles Accueil, mais cela ne conduit pas à un certificat.

[Interprètes et traducteurs sociaux certifiés dans le fichier BO](#)

- En 2024, nous avons pu ajouter plus d'interprètes sociaux certifiés à notre base de données ! L'AGII – service de certification - a été en mesure d'offrir plus d'interprètes sociaux certifiés avec leur diversification dans la formation. Le fichier BO compte actuellement [243 interprètes/traducteurs sociaux certifiés](#) :
- 218 pour l'interprétation en déplacement
- 223 pour l'interprétation via webcam
- 129 pour la traduction écrite
- 36 pour l'interprétation par téléphone

Bruxelles reste une région à problème pour les interprètes sociaux certifiés. Les raisons sont dues à la distance, les interprètes sociaux uniquement disponibles via webcam, le multilinguisme et la méconnaissance de Bruxelles, les problèmes de stationnement, les missions trop courtes, ... En conséquence, BO a souvent dû compter sur sa propre équipe d'interprètes sociaux formés.

Malgré les efforts supplémentaires de la cellule de certification de l'AGII, le registre d'interprétation existant des interprètes sociaux certifiés reste insuffisant pour répondre à la demande actuelle.

[Nombre d'interventions réalisées par des interprètes certifiés :](#)

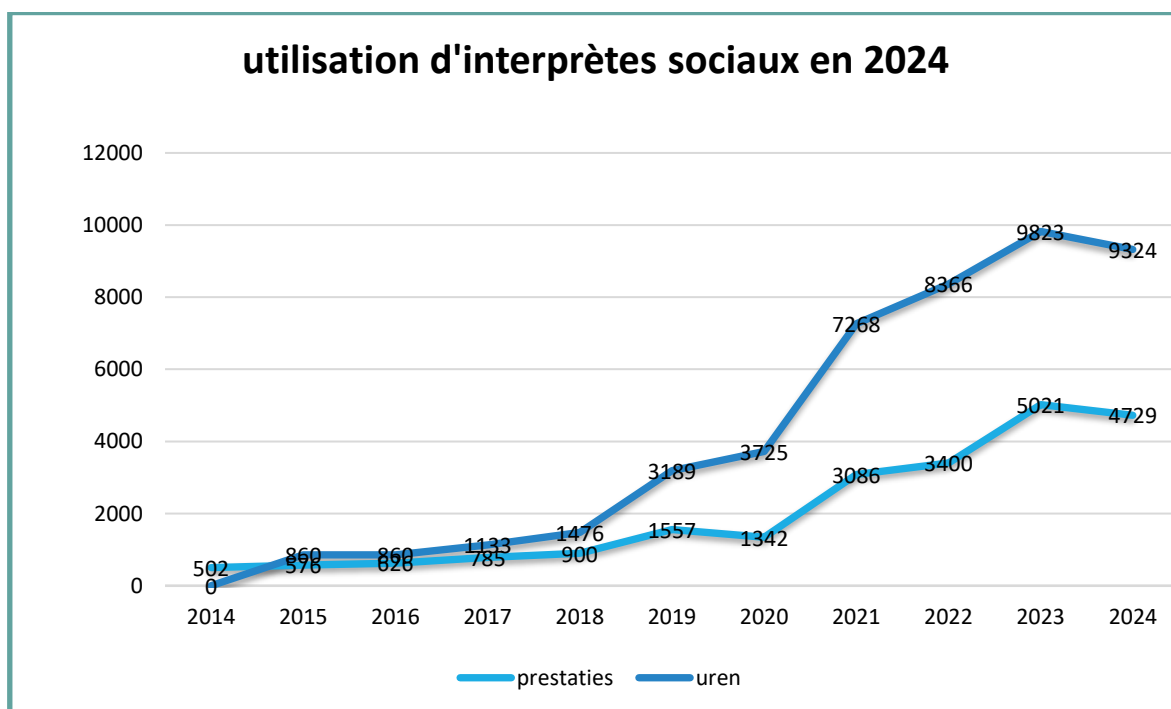
BO travaille dans un contexte bruxellois multilingue où l'utilisation d'interprètes sociaux certifiés néerlandophones est déjà limitée par ce contexte, p.ex. pour une demande d'interprétariat langue étrangère / français ou anglais.

En 2024, 4.729 missions d'interprétation ou 9.324 heures d'interprétation ont été effectués par des interprètes sociaux certifiés, soit 23 % du total des missions d'interprétation effectuées. Nous avons remarqué qu'ils étaient moins disponibles pour l'interprétation en déplacement et suggéraient souvent l'interprétation par webcam. Cependant, les organisations bruxelloises ont indiqué qu'elles préféraient avoir un interprète social sur place. À Bruxelles, nous avons peu d'interprètes sociaux néerlandais certifiés et disponibles.

Utilisation d'interprètes sociaux certifiés en 2024

	Prestations par interprète certifié	Heures
Interpètes en déplacement	1970	5936
Interprétation via webcam	2759	3388
total	4729	9324

En accord mutuel avec les autres services flamands de l'ITMS, l'interprète social certifié a été remboursé en 2024 à raison de 56 € / h et par la suite 14 € / par quart d'heure entamé. Un interprète social agréé ayant le statut de bénévole a reçu l'allocation de bénévolat (40 € / jour). Une indemnité de déplacement de 0,42 € / km ou les frais réels de transport ont été payés. En outre, un tarif du soir (après 20 h) et du week-end a été introduit à BO en 2024.



VGC - Welzijn est intervenu en 2024 pour 40.000 € dans le prix de l'interprétation et les frais de déplacement pour l'utilisation d'interprètes sociaux certifiés dans des organisations néerlandophones dans les domaines politiques du VGC. L'inscription de ces interprètes sociaux certifiés se fait sur la base des factures reçues de ces interprètes. De nombreux interprètes sociaux certifiés apportent leurs factures en retard, ce qui rend le suivi du budget

difficile. Le budget de 40.000 € a déjà été utilisé à la fin du mois d'octobre 2024. Les utilisateurs ont ensuite payé le prix normal (avec la demande souvent de ne plus utiliser d'interprètes sociaux certifiés et de n'utiliser que des interprètes sociaux de Bruxelles).

VGC – Onderwijs a mis à disposition un nouveau budget de 9 600 € en 2024 pour les frais d'interprétation directe et les frais de déplacement des interprètes sociaux dans les écoles néerlandophones de Bruxelles.

2.6- Les utilisateurs/organisations

- Organisations de divers secteurs

Les services de l'ITMS en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie fonctionnent en **deuxième ligne**, c'est-à-dire que les organisations de **certains secteurs** (voir plus loin les chiffres généraux) peuvent soumettre des demandes d'ITMS pour leurs groupes cibles dans d'autres langues.

- Un accord cadre pour l'utilisation de l'ITMS

L'ITMS est un outil qui s'inscrit dans une politique linguistique et de communication de l'organisation concernée. Les organisations concluent un accord de coopération avec le service de l'ITMS et acceptent les tarifs, voir www.sociaalvertaalbureau.be.

Avec BO, un accord-cadre est conclu pour l'offre d'interprètes/traducteurs sociaux certifiés (Bruxelles) et pour l'offre d'interprètes/traducteurs sociaux non certifiés formés (Flandre et Bruxelles).

Avec BA, l'organisation conclut un accord-cadre pour l'offre d'interprètes/traducteurs sociaux formés (Bruxelles et Wallonie), voir www.servicedinterpretariatsocial.be.

Le portefeuille de BOBA en 2024 dispose de **2.423 organisations (1.535 BO et 888 BA) enregistrées** avec un statut actif.

Pour un interprète en déplacement ou via webcam la demande se fait via une plateforme en ligne au moyen du lien <http://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be/> ; pour une interprétation par téléphone cela se fait au moment même (pas de réservation) et pour la traduction écrite la demande de traduction des documents à traduire se fait par mail.

BOBA se concentre principalement sur un service d'ITMS pour des organisations multilingues à Bruxelles et au niveau fédéral (Fedasil, Voogdijdienst) et également occasionnellement pour d'autres organisations en Flandre et en Wallonie.

- Evaluation commune et ajustements

Selon les circonstances, BOBA tente d'organiser une évaluation de la coopération et des attentes mutuelles avec les organisations.

En 2024, des consultations ont eu lieu avec les organisations suivantes dans le but d'optimiser la coopération et d'harmoniser les attentes mutuelles :

- Espace Santé Famille (trimestriel)
- Centre d'arrivée Fedasil Petit-Château (mensuellement)
- Hub Humanitaire
- Actiris: convention interprétariat social

- CHU Saint Pierre UMC Sint-Pieter
- Caritas International
- VIA asbl

- Formations des nouveaux intervenants sociaux

En plus de la formation et du suivi de qualité de nos interprètes sociaux, il est également important de former les intervenants sociaux afin de savoir comment travailler avec un interprète social.

La formation “comment travailler avec des interprètes sociaux” a été donnée à plusieurs reprises en 2024 pour les deux asbl à divers intervenants sociaux de différents secteurs. L'offre a été faite sur mesure et les formations ont été offertes en ligne et en présentiel.



asbl	Langue de formation	Date de la formation	Présentiel/en ligne	pour	Nombre de participants
BO	français	02/2024 12/2024	Présentiel	AMC & Infopoint ism Sétis BXL	25
BO	néerlandais	31/5/2024 12/6/2024	Présentiel & en ligne	Offre ouverte – divers services	22
BA	français	28/5/2024 5/6/2024	Présentiel & en ligne	Offre ouverte – divers services	15
BO	néerlandais	11/6/2024	En ligne	Offre ouverte – divers services ikv communicatiegids ism Foyer vzw	10
BO	néerlandais	19/09/2024	Présentiel	CLB's de Bruxelles	8
BO	français	23/10/2024	Présentiel	Caritas	6
BO	néerlandais	22/10/2024	Présentiel	CAW – Vlaanderen	12

Les formations enregistrées peuvent également être regardées via notre site web www.sociaalvertaalbureau.be (voorzieningen – webinars)

2.7- Données chiffrées de BO/BA en 2024

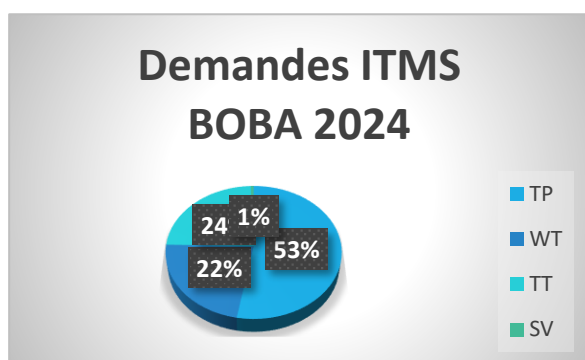
Généralités

Demandes de prestations en 2024 pour BOBA

BOBA 2024	demandes	prestations	Répondu %
ID	26.328	20.636	78%
IW	11.227	9.113	81%
IT	11.999	10.628	89%
TE	292	259	89%
total	49.846	40.636	82%

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Moyenne BOBA en 2024 **taux de réponse de 82%**.



BO 2024	demandes	prestations	Répondu%
ID	16.722	12.992	78%
IW	7.154	5.707	80%
IT	5.071	4.430	87%
TE	158	139	88%
total	29.105	23.268	80%

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

BO a traité 58 % du nombre total de demandes d'interprétation et de traduction sociales à BOBA et BA a traité 42 % des demandes. BO a obtenu un taux de réponse de 80 % contre 84 % pour BA.

BA 2024	demandes	prestations	Répondu%
ID	9.606	7.644	80%
IW	4.073	3.406	84%
IT	6.928	6.198	89%
TE	134	120	90%
total	20.741	17.368	84%

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

La demande accrue des interprètes de l'EUAA en 2024 par Fedasil a eu un impact clair sur les demandes d'interprétation par téléphone pour les langues les plus utilisées chez BOBA.

Parfois, une demande d'ITMS n'est pas exécutée en raison de l'indisponibilité d'une langue ou d'un interprète/traducteur, encore plus souvent en raison de l'annulation ou du changement par l'utilisateur, d'une demande double ou tardive ou d'une annulation tardive par l'interprète social ou de l'intervenant social, parfois par une non-présentation du client.

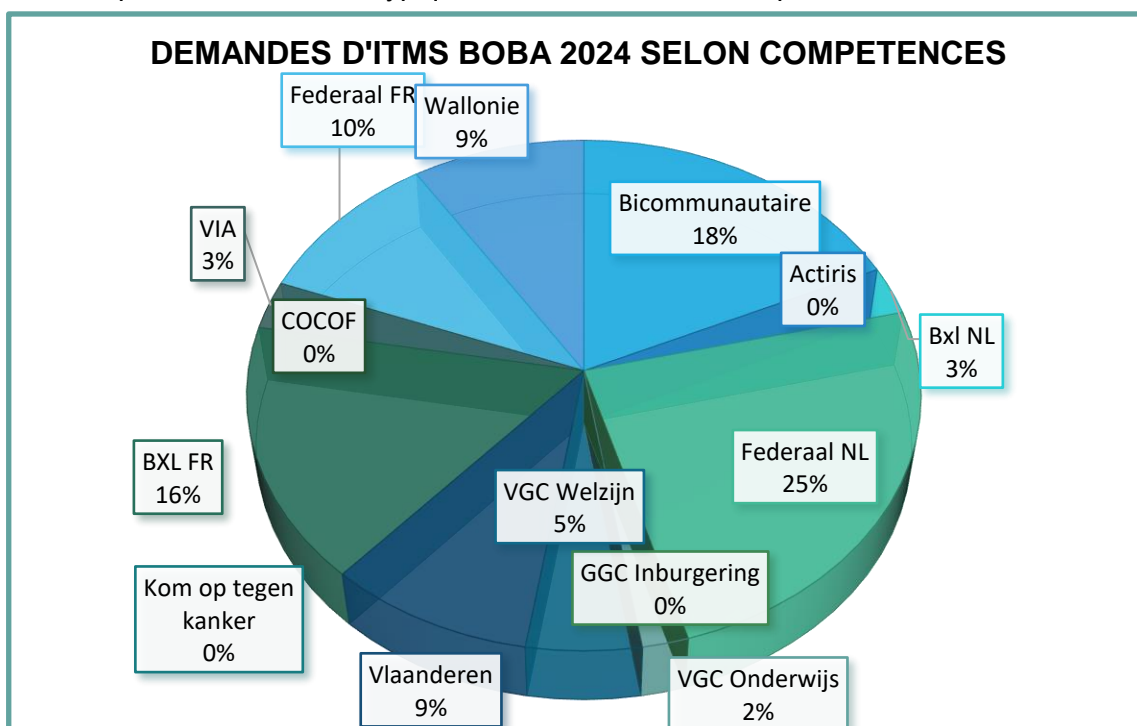
Demandes et prestations d'ITMS à BOBA par niveau de compétence des utilisateurs

Les figures suivantes montrent les **demandes chez BOBA par niveau de compétence** et illustrent la complexité du contexte plurilinguistique de Bruxelles, un enchevêtrement d'organisations flamandes, bruxelloises, wallonnes, bicommunautaires et fédérales.

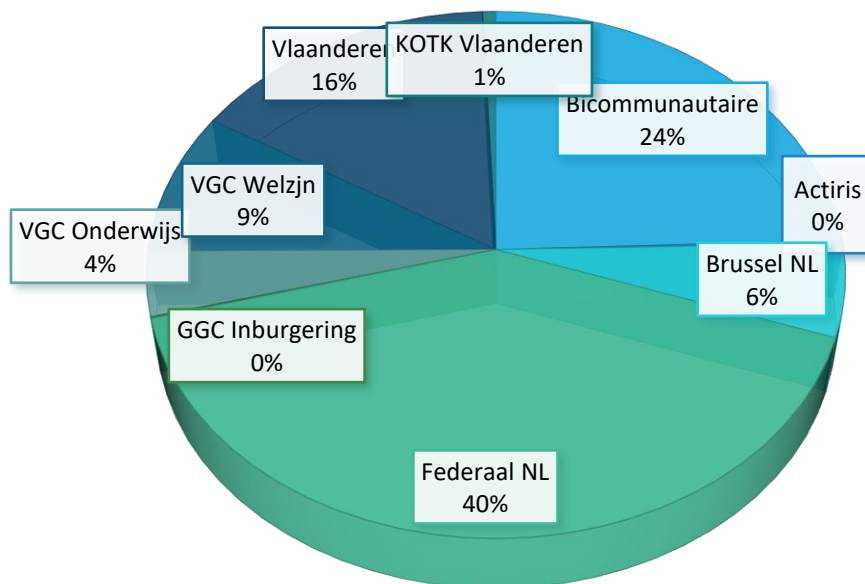
Il s'agit chez BO d'un mix entre la VGC, Bruxelles NL, le Fédéral NL, le bicommunautaire.. Chez BA c'est un mix entre Bruxelles FR, le fédéral FR, le bicommunautaire et la wallonie.

Les sources de financement de BOBA en 2024 sont par ailleurs très diversifiées allant de l'AGII, la VGC, Actiris, la Sociale Maribel, la GGC, les subsides de VIA, pour BO vers la COCOF Initiatives, COCOF Fipi, CCC pour BA en plus de nos propres revenus d'exploitations pour des tiers (interprètes/traducteurs sociaux).

BO a géré 58% des demandes et BA 41%. C'est pourquoi la clé de répartition des 2/3 BO et 1/3 pour BA est appliquée chaque année pour les frais de fonctionnement et cela a été constaté dans le contrat de service annuel entre BO et BA. L'impact du niveau fédéral, soit 35 % de l'opération BOBA, est typique de notre service d'interprétation.

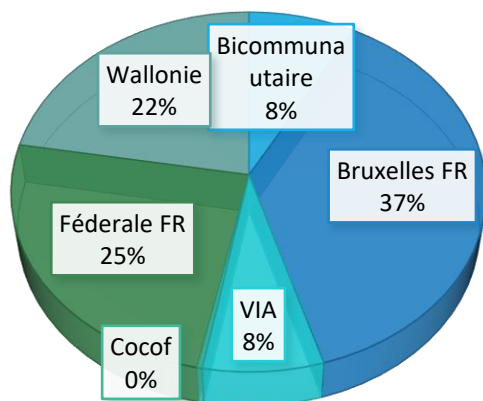


DEMANDES D'ITMS BO 2024 SELON COMPETENCES



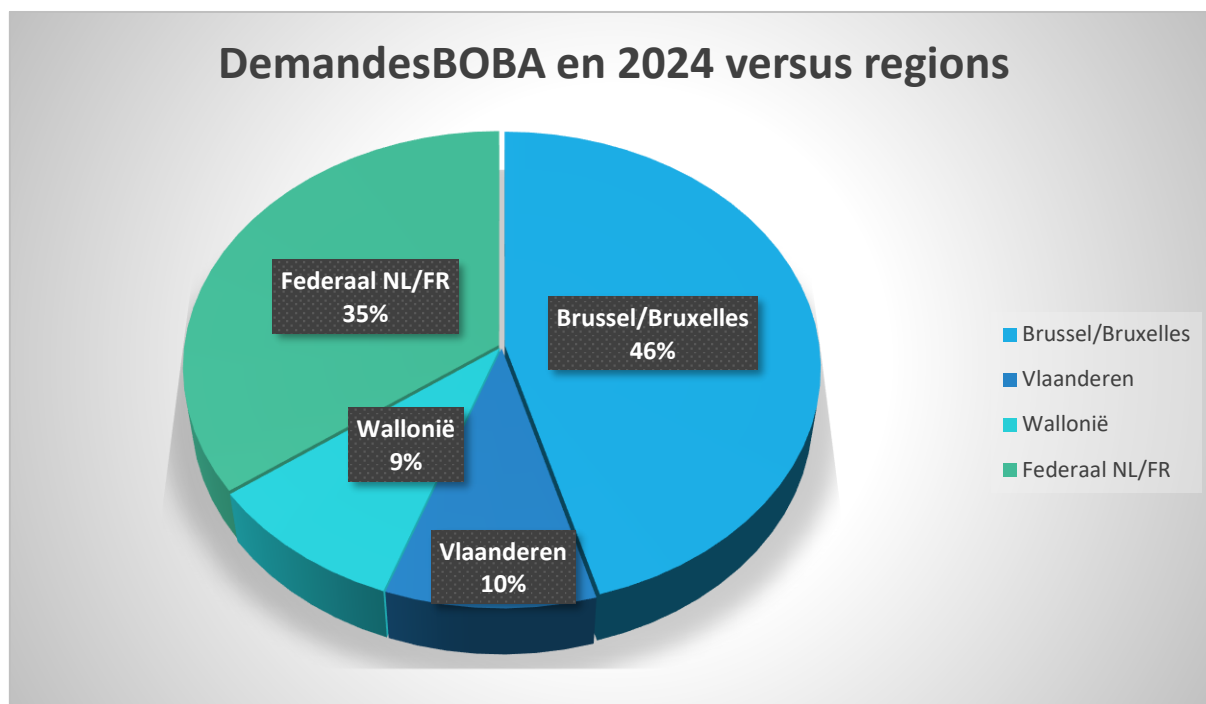
Chez BO, le niveau fédéral prend 40% comparé à 35% en 2023, le bicommunautaire 24% comparé à 31% en 2023 et la Flandre 17% comparé à 14% en 2023 (offre complémentaire). Bruxelles NL (avec VGC) est de 19% comparé à 20% en 2023.

DEMANDES D'ITMS BA 2024 SELON COMPETENCES



Chez BA, 25% de l'opération au fédéral comparée à 29% en 2023, 8% bicommunautaire comparé à 9% en 2023, 22% Wallonie comparé à 28% en 2023, 45% Bruxelles FR comparé à 34% en 2023.

Si l'on analyse le fonctionnement de BOBA par région, 35% au Fédéral comparé à en 2023, 46% bilingue BXL comparé à 48% en 2023, 10% Flandre comparé à 9% en 2023 et 9% la Wallonie comparé à 10% en 2023.



Dans les chiffres ci-dessous, on voit que les activités d'ITMS de BOBA se concentrent principalement sur Brussel / Bruxelles, soit 66% avec un taux de réponse de 82%.

BOBA 2024			
région	demandes	prestations	% Réponses
Anvers	2.747	2.260	82%
BXL NL-FR	32.838	26.833	82%
Limbourg	752	521	69%
Flandre Orientale	1.194	810	68%
Brabant Flamand	3.403	2.647	78%
Flandre Occidentale	871	645	74%
Hainaut	2.351	2.014	86%
Liège	1.919	1.649	86%
Luxembourg	1.244	1.074	86%
Namur	1.583	1.396	88%
Brabant Wallon	905	757	84%
total	49.807	40.606	82%

Interprétariat en déplacement en 2024 chez BOBA

Remarque: La plupart des organisations bicommunautaires sont enregistrées chez BO.

SVBBO 2024	Interprétariat en déplacement							Langue demandée					
	demandes	%	prestations	%	heures	certifié	%	versNL	%	versFr	%	versGB	%
Bicommunautaire	6.063	36%	4.690	36%	7.595	89	2%	344	6%	5.634	93%	75	1%
Actiris	62	0%	39	0%	74	1	0%	25	40%	36	58%	1	2%
Brussel NL	933	6%	699	6%	1.310	208	30%	571	61%	336	36%	26	3%
Federaal NL	5.226	31%	4.433	34%	18.736	698	16%	2.817	54%	2.101	40%	308	6%
GGC Inburgering	29	0%	20	0%	30	-	0%	-	0%	29	100%	-	0%
VGC ONDERWIJS	617	4%	480	4%	829	197	41%	583	94%	24	4%	10	2%
VGC Welzijn	1.927	12%	1.483	11%	2.858	433	29%	1.330	69%	514	27%	83	4%
Flandre	1.806	11%	1.129	9%	2.680	531	47%	1.644	91%	124	7%	38	2%
KOTK Vlaanderen	59	0%	21	0%	73	8	38%	59	100%	-	0%	-	0%
total	16.722	100%	12.994	100%	34.185	2.165	17%	7.373	44%	8.798	53%	541	3%

Federal NL	5.226		4.433
bxl	4.691	90%	4.033
Flandre	535	10%	400

BO est le service d'interprétation de référence en langue néerlandaise pour la fourniture d'interprètes en déplacement dans les BHG bilingues. Les demandes provenant de inburgering Brussel (BON) ont été enregistrées et exécutées par l'AGII.

L'interprétariat en déplacement de BO avec **16.722 demandes** est concentré sur des missions à Bruxelles bilingue. Une offre supplémentaire en Flandre représente 11 % de l'opération BO. Les demandes d'interprètes sur place ont diminué de 11 % par rapport à 2023. Pour répondre aux demandes d'interprètes par webcam ? **17% des interprètes sociaux certifiés** ont été déployés sur Bruxelles et en Flandre. 44% des performances ont été réalisées vers le néerlandais, 53% vers le français et 3% vers l'anglais.



BA et Sétis Bxl sont les fournisseurs d'ITMS dans la région de Bruxelles Capitale, en Wallonie Sétis Wallon et Le monde des possibles.

	interprétariat par déplacement					langue demandée					
	demandes	%	prestations	%	heures	vers FR	%	vers NL	%	vers ANGL	%
Bicommunautaire	1.161	12%	854	11%	1.343	1.119	96%	32	3%	10	1%
Bruxelles FR	5.345	56%	4.280	56%	6.164	4.930	92%	48	1%	367	7%
COCOF	56	0%	47	0%	68	56	100%	-	0%	-	0%
VIA	1.471	15%	1.275	17%	1.953	1.471	100%	-	0%	-	0%
Fédérale FR	924	10%	719	10%	1.162	840	91%	45	5%	39	4%
Wallonie	649	7%	468	6%	839	645	99%	2	1%	2	1%
total	9.606	100%	7.643	100%	11.529	9.061	94%	127	2%	418	4%

Fédéral FR	924	%	719
Bxl	715	77%	584
Wallonie	209	23%	135

Chez BA avec 9.606 demandes, l'interprétation en déplacement est également concentrée à Bruxelles avec un effet supplémentaire de 7% en Wallonie. L'interprétation en déplacement a augmenté de 38 % en 2024 par rapport à 2023. 94 % des prestations ont été réalisées vers le français, 2 % vers le néerlandais et 4 % vers l'anglais.

L'interprétariat par webcam en 2024 pour BOBA

L'interprétation par webcam est devenue une activité permanente dans l'offre d'ITMS et la demande continue de croître. Les intervenants sociaux et les interprètes sociaux maîtrisent déjà mieux cet outil sur le plan technique, ce qui signifie que ce service se déroule mieux. Chez BO, les interprètes sociaux certifiés préfèrent cet instrument à l'interprétation en déplacement à Bruxelles. L'interprétation par webcam surpasse plus facilement les distances que l'interprétation en déplacement.

BO est le service d'interprétation de référence néerlandophone pour l'interprétation par webcam dans la région de Bruxelles capitale.

Les demandes d'interprétariat par webcam d'Inburgering Brussel ont été suivies et exécutées par l'AGII.

L'interprétariat par webcam chez BO avec 7.153 demandes est concentré sur les organisations fédérales et la Flandre. À Bruxelles, on passe à l'interprétariat par webcam si aucun interprète ne peut se déplacer. Les demandes d'interprétariat par webcam ont augmenté de 26 % en 2024 par rapport à 2023. 86 % des prestations ont été réalisées pour 86% vers le néerlandais, 9 % vers le français et 5 % vers l'anglais. 54 % des interprètes sociaux certifiés ont été utilisés.

SVBBO 2024	Interprétariat par webcam						Langue demandée							
	demandes	%	prestations	%	heures	Certifié.	%	vers NL	%	versFr	%	vers GB	%	
Bicommunautaire	499	7%	429	8%	813	39	9%	87	17%	370	74%	42	9%	
Brussel NL	603	8%	531	9%	703	228	43%	357	59%	194	32%	52	9%	
Federaal NL	2.899	41%	2.390	42%	3.401	1.293	54%	2.882	99%	9	1%	8	0%	
VGC ONDERWIJS	288	4%	243	4%	335	155	64%	275	95%	7	3%	6	2%	
VGC Welzijn	437	6%	363	6%	595	241	66%	373	86%	19	4%	45	10%	
Flandre	2.308	32%	1.686	30%	2.802	1.088	65%	2.046	89%	76	3%	186	8%	
KOTK Vlaanderen	119	2%	61	1%	145	31	51%	106	89%	1	0%	12	10%	
total	7.153	100%	5.703	100%	8.794	3.075	85%	6.126	86%	676	9%	351	5%	

Federal NL	2.899	%	2.390
Bxl	992	34	827
Flandre	1.907	66	1.563

Chez BA, les 4.073 demandes d'interprétariat par webcam représentent une augmentation de 58 % par rapport à 2023. Ces demandes concernent principalement Bruxelles, suivie du niveau fédéral.

Les prestations ont été réalisées pour 88 % vers le français, 2 % vers le néerlandais et 10 % vers l'anglais.

SISBA 2024	interprétariat par visioconférence						langue demandée					
	demandes	%	prestations	%	heures	vers FR	%	vers NL	%	vers ANGL	%	
Bicommunautaire	163	4%	126	0	174	157	96%	2	1%	4	3%	
Bruxelles FR	1.944	48%	1.668	0	1.985	1.552	80%	42	2%	350	18%	
COCOF	2	-	2	-	2	2	100%	-	0%	-	0%	
VIA	9	-	6	-	8	9	100%	-	0%	-	0%	
Fédérale FR	1.068	26%	898	0	1.125	1.008	94%	22	2%	38	4%	
Wallonie	887	22%	706	0	658	861	97%	1	0%	25	3%	
total	4.073	100%	3.406	1	3.952	3.589	88%	67	2%	417	10%	

Fédéral FR	1068		898
Bxl	225	21%	185
Wallonie	843	79%	713

Interprétariat per téléphone chez BOBA en 2024

En raison de la nature de l'interprétariat par téléphone (appels courts de nature pratique ou pour faire face à des situations de crise), les prestations sont (en général) limitées à 20 min. L'interprétation par téléphone, appartient avec l'interprétation par webcam, avec l'interprétariat par téléphone à de l'interprétation à distance.

L'interprétariat par téléphone est chez BO une activité d'interprétariat complémentaire à l'offre du Vlaamse Tolkentelefoon (AGII) en Flandre et à Bruxelles on a réalisé **uniquement l'interprétariat social via des interprètes formés.**

Chez BO, avec **5 071 demandes** d'interprétariat par téléphone, l'accent est mis sur le niveau fédéral, suivi par la bicommunautaire et la Flandre. Les demandes d'interprétariat par téléphone ont diminué de 21 % par rapport à 2023. Le déploiement gratuit des interprètes de l'EUA chez Fedasil risque d'avoir une incidence sur cette situation. L'interprétariat par téléphone a été réalisé 49 % vers le néerlandais, 50 % vers le français et 1 % vers l'anglais.

SVBBO 2024	Interprétariat par téléphone						Langue demandée					
	demandes	%	prestations	%	heures		vers NL	%	vers Fr	%	Vers GB	%
Bicommunautaire	562	11%	467	11%	209		56	10%	502	89%	4	1%
Brussel NL	76	1%	60	1%	30		33	0%	41	54%	2	3%
Federaal NL	3.640	72%	3.236	73%	1.335		1.757	48%	1.859	51%	24	1%
VGC ONDERWIJS	248	5%	227	5%	90		175	71%	71	29%	2	1%
VGC Welzijn	85	2%	72	2%	34		57	67%	28	33%	-	0%
Flandre	440	9%	358	8%	169		389	88%	43	10%	8	2%
KOTK Vlaanderen	20	0%	11	0%	7		19	95%	1	5%	-	0%
totaal	5.071	100%	4.431	100%	1.874		2.486	49%	2.545	50%	40	1%

Federaal NL	3.640		3.236
Bxl	1.441	40%	1.303
Flandre	2.199	60%	1.933

BA et Sétis Bxl proposent une offre d'interprétariat par téléphone pour la région de Bruxelles capitale et Sétis Wallon pour la Wallonie.

BA a eu **6.925 demandes** d'interprétariat par téléphone, ce qui signifie également une diminution par rapport à 2023, soit 16%. Les missions d'interprétariat ont été réalisées à 99 % vers le français, 1 % vers le néerlandais et 0 % vers l'anglais.

	interprétariat par téléphone					langue demandée					
	demandes	%	prestations	%	heures	vers FR	%	vers NL	%	vers ANGL	%
Bicommunautaire	323	5%	298	0	118	308	95%	13	4%	2	1%
Bruxelles FR	397	6%	342	0	150	390	98%	4	1%	3	1%
COCOF	10	-	10	-	4	10	100%	-	0%	-	0%
VIA	74	1%	69	0	26	74	100%	-	0%	-	0%
Fédérale FR	3.067	44%	2.774	0	1.131	3.030	99%	23	1%	14	0%
Wallonie	3.054	44%	2.702	0	1.078	3.035	99%	2	0%	17	1%
total	6.925	1	6.195	1	2.507	6.847	99%	42	1%	36	0%

Fédéral FR	3.067		2.774
Bxl	417	14%	379
Wallonie	2.650	86%	2.395

Traduction écrite chez BOBA en 2024

BOBA dispose d'une offre de traduction écrite de documents informatiques. Pour les documents qui nécessitent une traduction assermentée, nous nous référons au marché commercial, où nous disposons parfois de contacts privilégiés. La traduction se fait toujours de la langue source vers la langue cible, avec BOBA traduisant de la langue étrangère / NL-FR-ENG ou vice versa.

BO est le service néerlandophone de référence pour l'offre de traductions écrites dans la RBC. Les demandes issues de inburgering Brussel et de BON ont été enregistrées par l'AGII.

BO a traité **156 demandes de traduction** et traduit **971 pages**. Chez BO, il y a eu 36 % de moins de demandes de traduction en 2024 et 16 % de moins de pages ont été traduites. Est-ce que la montée de l'IA a déjà une influence ici ? Notre activité de traduction se concentre principalement sur Bruxelles.

	demandes	%	prestations	%	pages.
Bicommunautaire	12	8%	11	8%	45
Brussel NL	36	23%	29	21%	202
Federaal NL	84	54%	77	56%	642
VGC Welzijn	5	3%	4	3%	14
Flandre	19	12%	16	12%	68
total	156	100%	137	100%	971

Federaal NL	84		77
Bxl	84	100	77
Vlaanderen	-	-	-

BA a reçu 134 demandes de traduction et traduit 1076 pages, en mettant l'accent sur Bruxelles. Ici aussi, on constate une diminution des demandes de traduction, à savoir 18 % dans les demandes, mais une augmentation de 45 % du nombre de pages traduites.

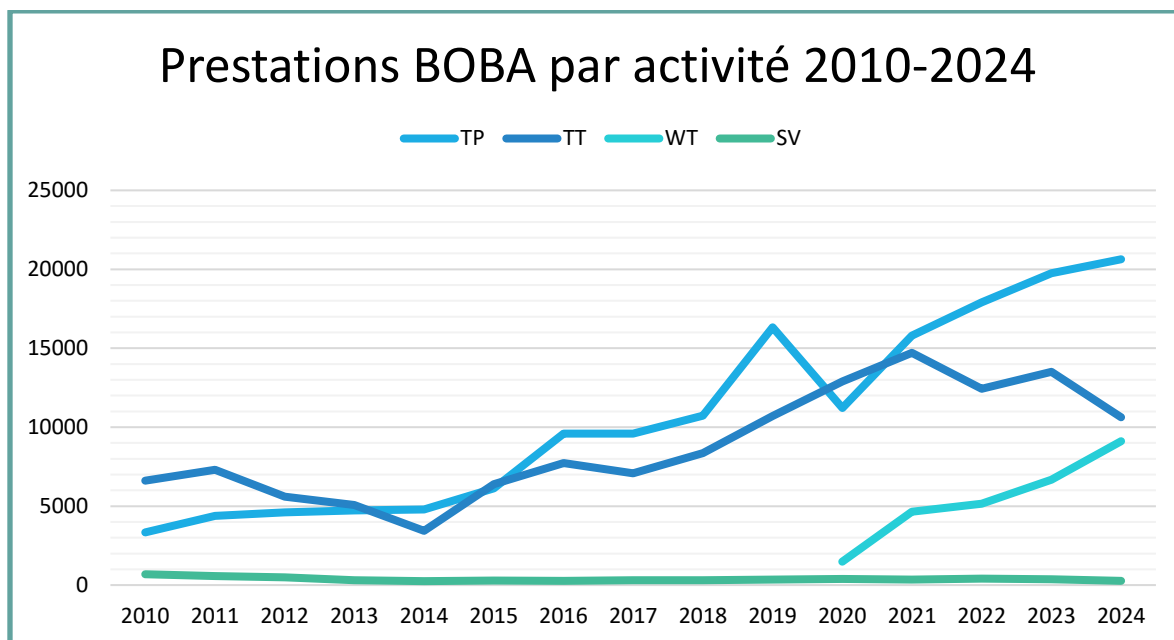
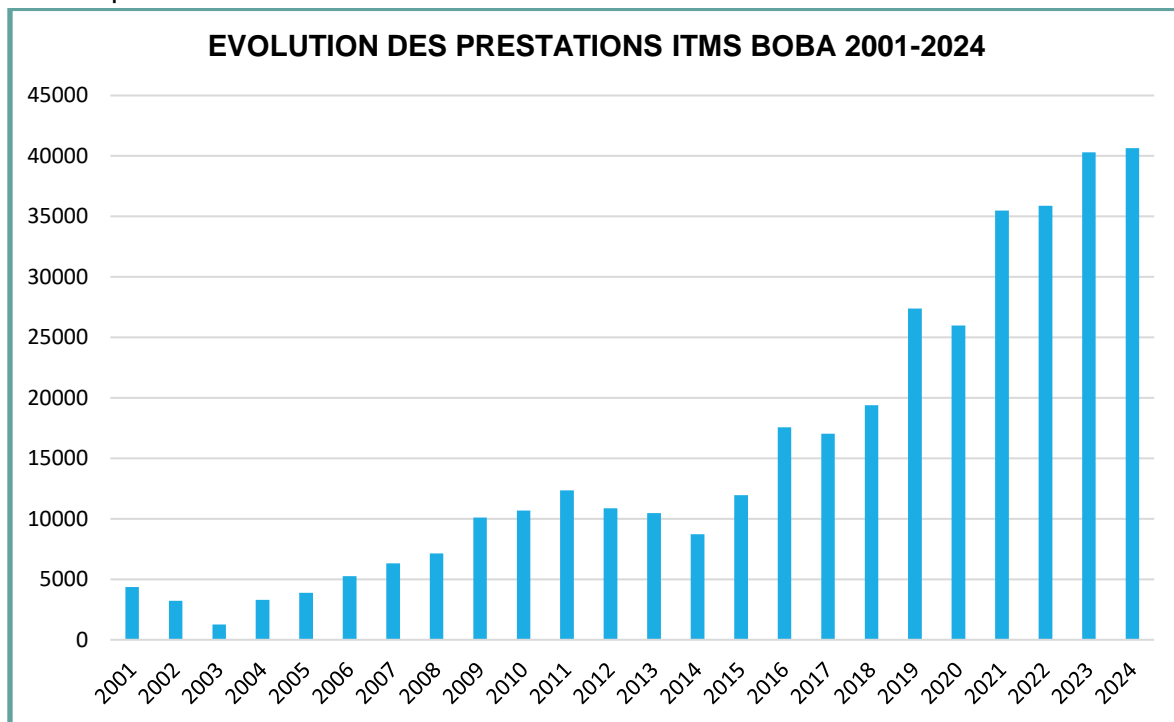
SISBA 2024		traduction écrite			
	demandes	%	prestations	%	pages
Bicommunautaire	6	5%	5	4%	144
Bruxelles FR	66	49%	61	51%	556
COCOF	6	5%	6	5%	40
VIA	1	0%	1	0%	1
Fédérale FR	26	19%	21	18%	135
Wallonie	29	22%	26	22%	200
total	134	100%	120	100%	1.076

Fédéral FR	26		21
bxl	25	96%	21
Wallonie	1	4%	-



Evolution des prestations ITMS chez BOBA

La demande d'interprétariat et de traduction sociales demeure un besoin croissant dans une société plus diversifiée.



TP = tolken ter plaatse; WT = webcamtolken; TT = telefoontolken; SV = schriftelijk vertalen

Les services d'interprétation en déplacement et par webcam ont augmenté en 2024, comparativement à une diminution des services d'interprétation par téléphone et des traductions écrites.

Brussel Onthaal vzw 2024

En 2024, BO a reçu 29.105 demandes d'interprétation et de traduction sociales, dont 23.268 ont pu être exécutées ou 80 %.

BO 2024	demandes	prestations	%réponses
ID	16.722	12.992	78%
IW	7.154	5.707	80%
IT	5.071	4.430	87%
TE	158	139	88%
totaal	29.105	23.268	80%

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Langues demandées chez BO:

Au total, 113 langues différentes ont été demandées à BOBA en 2024, dont 101 chez BO et 95 chez BA, voir annexe 2 les langues demandées en 2024. L'arabe standard demeure numéro 1 des demandes d'ITMS en 2024.

top 10 langues BO	demandes
Arabe standard	7.422
pachtou	2.457
turc	2.139
tigrinya	1.844
russe	1.449
espagnol	1.267
portugais	1.118
somalien	1.025
arabe magrebin	863
dari	837
total	20.421
	70% des demandes

Les directions linguistiques chez BO:

Sur le portail web, les organisations peuvent indiquer dans la demande d'interprétation la langue vers laquelle ils souhaitent que l'interprète social traduise. Les possibilités sont en langue étrangère / NL-FR-ENG. Ils peuvent indiquer ce qui est possible pour l'intervenant social, afin que le matcheur puisse en tenir compte. Plus il y a de combinaisons, plus il est probable qu'un interprète social sera trouvé. Voir les directives linguistiques demandées plus haut dans ce rapport. Le multilinguisme est plus présent chez BO qu'à BA.

Si le FR, NL ou ENG était le premier choix de l'intervenant social, une combinaison linguistique a parfois été effectuée parce que d'autres options étaient cochées.

La combinaison de langues demandée dépend souvent aussi de la langue étrangère demandée, par exemple le peul / fr est plus facile à trouver que le peul / nl ou tigrinya / eng est plus facile à trouver que tigrinya / nl.

Pour quels secteurs a travaillé BO en 2024 ?

Les secteurs de "accueil des demandeurs d'asile, de la santé et du bien-être" sont les plus sollicités chez BO. Le secteur de "l'éducation" connaît une croissance continue par rapport aux années précédentes, en partie grâce au soutien de VGC dans le coût horaire d'interprétation. Le secteur « inburgering » est complété à BO par l'AGII.

BO 2024	ID	ID	ID	ID	IW	IW	IW	IW	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	Demandes	Prestation	Cert	heures	Demandes	Prestation	GCert	heures	Demandes	Prestation	heures	Demandes	Prestation	pz.
1. Services publics	102	74	16	135	63	62	25	72	89	69	34	7	5	19
2.Santé	4.554	3.350	109	6.332	1.300	724	362	951	520	411	191	10	8	43
3Santé mentale	1.261	1.007	103	1.460	137	135	68	151	26	21	11	1	1	2
4. Bien-être et famille	3.998	3.000	880	5.410	1.072	1.051	886	1.444	235	196	93	15	12	65
5. Emploi	144	100	5	184	12	-	-	-	1	1	1	-	-	
6Logement social	4	3	-	5	2	2	2	2	1	1	1	-	-	
7. Enseignement	702	521	214	967	360	258	117	317	255	234	94	10	10	46
8, Integration/inburgering	53	41	6	78	103	79	48	98	17	11	6	7	5	28
9. demandeurs d'asile	5.553	4.647	726	19.133	3.658	3.197	1.657	3.885	3.851	3.428	1.415	60	55	610
10. Secteur juridique	347	249	99	298	367	154	49	175	75	57	31	37	34	143
11Prévention et sécurité	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
12Secteur socio-culturel	-	-	-	-	3	-	-	-	1	1	1	11	9	25
13. Autres	4	1	-	6	77	45	19	87	-	-	-	-	-	
Total	16.722	12.993	2.158	34.008	7.154	5.707	3.233	7.182	5.071	4.430	1.878	158	139	981

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Les secteurs les plus importants par activité chez Brussel Onthaal

ID	IW	IT	TE
Accueil asile	Accueil asile	Accueil asile	Accueil asile
santé	santé	santé	Bien-être-famille
Bien-être-famille	Bien-être-famille	enseignement	Santé/enseignement

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Bruxelles Accueil asbl 2024

BA a reçu 20.741 demandes d'ITMS dont 17.368 ou 84% ont pu être réalisées.

BA 2024	demandes	prestations	%réponse
IT	9.606	7.644	80%
IW	4.073	3.406	84%
IT	6.928	6.198	89%
TE	134	120	90%
total	20.741	17.368	84%

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Langues demandées chez BA

95 langues différentes ont été demandées chez BA, voir l'aperçu en annexe 2. L'arabe standard reste le numéro 1 des demandes chez BA.

top 10 langues BA	demandes
arabe standard	6.462
pachtou	2.297
tigrinya	1.318
russe	1.061
dari	958
somali	800
turc	736
arabe magrébin	718
albanais	577
géorgien	521
total	15.448
	74 %des demandes

Les directions linguistiques chez BA:

Chez BA, il y a moins de diversité / multilinguisme dans les combinaisons linguistiques demandées par rapport à BO. La langue étrangère vers le français est plus souvent demandée, voir aussi plus haut dans ce rapport.

Pour quels secteurs BA a-t-il travaillé?

Chez BA également les secteurs de la 'santé- santé mentale', 'famille-bien être' et 'l'accueil asilé' ont été les secteurs les plus demandés. Chez BA « l'intégration » augmente bien (via VIA et BAPA) à Bruxelles.

Demandes ITMS et prestations par secteur chez BA en 2024

BA 2024	ID	ID	ID	IW	IW	IW	IT	IT	IT	TE	TE	TE
secteur	demandes	prestations	heures	demandes	prestations	heures	demandes	prestations	heures	demandes	prestations	pages
1. service public	27	25	75	49	40	53	263	223	93	4	4	14
2.santé	617	485	706	69	60	70	132	104	47	13	3	125
3.santé mentale	2.961	2.447	3.084	1.914	1.621	1.958	27	20	11	8	7	51
4. famille et bien-être	1.628	1.222	1.938	127	109	149	362	326	133	18	17	109
5. emploi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	7
6. logement social	3	3	6	3	2	4	-	-	-	1	1	33
7. Enseignement	27	20	46	2	2	2	2	2	1	-	-	-
8, accueil et integration	1.766	1.497	2.400	48	36	54	117	109	42	9	7	81
9. accueil asile	2.224	1.682	3.060	1.716	1.411	1.839	5.743	5.169	2.083	28	24	241
10. Juridique	199	149	248	109	92	119	271	235	94	38	34	259
11. prévention et sécurité	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12. Socio-cult	12	8	34	-	-	-	1	1	1	9	8	131
13. autres	142	105	163	36	33	40	7	7	3	4	3	23
total	9.606	7.643	11.760	4.073	3.406	4.288	6.925	6.196	2.508	134	110	1.074

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Les secteurs les plus importants par activité chez Bruxelles Accueil:

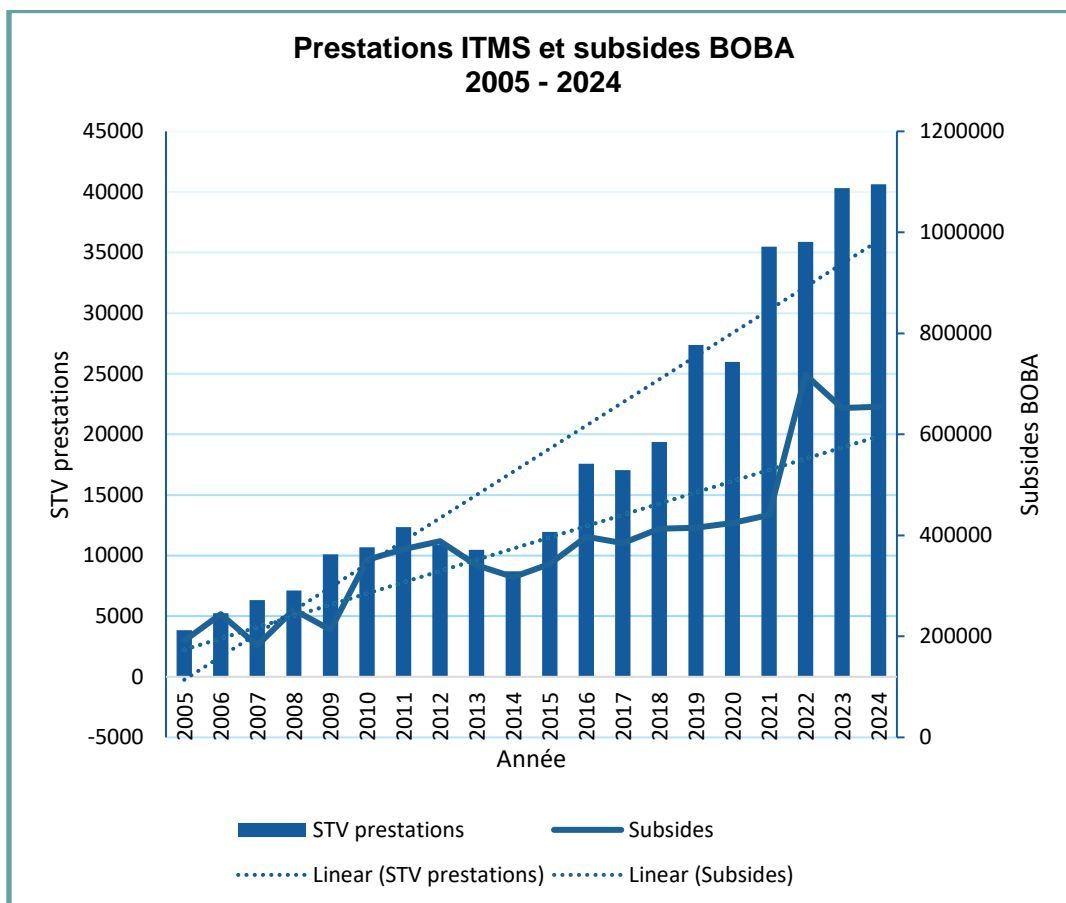
ID	IW	IT	TE
santé mentale	santé mentale	asile	juridique
Asile	asile	famille et bien-être	asile
accueil et intégration	famille et bien-être	juridique	famille et bien-être

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Subsides BOBA en 2024

La structure des subventions de BOBA est particulièrement complexe.

Dans le graphique suivant, les missions d'ITMS prestées sont comparées aux subsides obtenus. L'écart entre le rendement et les subventions s'est encore creusé en 2024. Le défi reste de trouver un équilibre financier entre l'offre et la demande, sans compromettre la qualité du service, le bien-être des collaborateurs et un positionnement clair de BOBA.



En 2024, 746.837 € ont été alloués à BOBA sous forme de subventions soit 29 % du total des revenus. Finalement, moins de subsides ont été versés que prévu dans le budget 2024. Les autres revenus sont des revenus d'exploitation ou de tarification, destinés principalement à compenser les interprètes et traducteurs sociaux pour leur interprétation sociale et leurs prestations de traduction.

BO a obtenu 575 862 € en subsides par l'intermédiaire de divers autorités, à savoir AGII, VGC, sociale maribel, Actiris, Via middelen. Ces subsides BO représentent environ 30 % du revenu général de BO et 77 % de l'ensemble des subsides BOBA. BO a également obtenu une allocation exceptionnelle de la part de VGC Welzijn en Onderwijs en tant qu'intervention dans le coût horaire d'interprétation et des frais de déplacement pour les organisations néerlandophones à Bruxelles.

BA a obtenu 79.472 € de subsides d'autres autorités, notamment des initiatives du COCOF, du COCOF Fipi et du CCC. Ces subventions représentent environ 132 % du revenu général de BA en 2024 et 11 % de l'ensemble des subventions BOBA.

2.8- Réseaux de collaboration en 2024

BO et Agentschap Integratie en Inburgering

En tant que service décentralisé d'ITMS dans la région bilingue de Bruxelles, BO n'est pas intégré dans l'Agentschap Integratie en Inburgering, comme c'est le cas à Gand, Anvers et en Flandre.



En septembre 2022, un accord de coopération pluriannuel a été conclu entre AGII et BO jusqu'à la fin de 2025. BO est mandaté en tant que service d'interprétariat et de traduction sociales à Bruxelles en accompagnement avec de l'ITMS pour la Flandre et Bruxelles.

Afin de s'aligner au maximum avec les autres services de l'ITMS en Flandre, BO participe à l'accord Cockpit des Agii et des groupes de travail tels que p.ex. la traduction sociale.

Grâce à la liaison entre l'AGII et le BO, les travaux concrets ont pu se poursuivre en 2024 sur :

- le transfert des interprètes par téléphone de l'AGII à BO et l'échange des chiffres y afférents ;
- le transfert du candidat néerlandophone interprète social, qui a passé l'examen final après la formation chez BO, au programme de perfectionnement des interprètes sociaux chez AGII, afin qu'ils puissent également obtenir le certificat d'interprète social;
- l'harmonisation de la communication commune aux utilisateurs pour expliquer notre coopération.

BO transmet également ses chiffres d'ITMS mensuellement à l'AGII.

BO et Actiris 2024-2026 convention sociale des interprètes sociaux

Actiris reste engagé dans l'instrument d'interprétation et de traduction sociale au sein de sa politique linguistique et de ses services. Il s'agit d'un signal important pour les citoyens concernés, d'une part, et pour les autres organisations de Bruxelles, d'autre part, permettant ainsi aux allochtones d'accéder à ses services.

En 2024, la convention avec Actiris a été renouvelée pour . BA a également pu engager des interprètes sociaux francophones. Cela a donné plus de flexibilité dans la couverture de la demande.

Malgré le fait que les demandes d'interprétation peuvent désormais être demandées vers le néerlandais ou le français, les demandes sont restées très faibles en 2024, à savoir 102 demandes d'interprétation dont 71 pour 21 langues. La plupart des demandes ont continué d'être demandées vers le français.

Aucune séance d'information pour les consultants Actiris n'a été organisée en 2024. Bruxelles Accueil et Sétis BXL présentent conjointement les services d'interprétation sociale et de traduction ainsi que la façon de travailler avec un interprète social. Cependant, les deux services ont souligné à plusieurs reprises leur importance.



BO et Actiris 2024 Plan Global de Diversité 2022-2024

En 2022, BOBA a relevé un nouveau défi, à



savoir
l'élaboration
d'un Plan
Global de
Diversité 2022-
2024 en



Pour plus d'inclusion à l'emploi
Voor meer inclusie op het werk

collaboration avec Actiris, que nous avons pu achever en septembre 2024.

Avec le soutien d'Actiris, nous avons fait une analyse complète de nos politiques de diversité et de lutte contre la discrimination et mené treize actions pour les améliorer. C'était un effort de toute l'équipe et le résultat est de taille.

En 2024 on a travaillé sur les actions suivantes :

- Les nouveaux postes vacants tiennent compte de l'inclusion et de la diversité.
- Nous avons suivi une formation sur l'inclusion des personnes **handicapées**.
- Notre **mission et notre vision** ont été revues avec toute l'équipe sous la direction de Polyphoon, en termes d'inclusion et de diversité.
- La nouvelle **politique linguistique** a été discutée et approuvée en équipe.
- Nous avons élaboré des **brochures** adaptées aux nouveaux interprètes, aux nouveaux services et aux nouveaux membres de l'équipe pour les familiariser avec BOBA, en tenant compte d'une utilisation linguistique inclusive et accessible.
- Les interprètes et les membres de l'équipe ont suivi une **formation** sur le racisme et la discrimination, élaboré une **procédure de discrimination** et nommé une **personne de référence**.
- La vision d'inclusion du BOBA a été intégrée dans les accords de coopération et la personne de référence en cas de discrimination a également été ajoutée.
- L'organe administratif a participé aux actions précitées et à la validation du cadre de valeur et de la politique linguistique.

En septembre, nous avons terminé ce travail et déposé notre demande de label de diversité. Vous pourrez en lire plus à ce sujet dans le rapport annuel 2025!

Coopération BO et Vluchtelingenwerk Vlaanderen pour des opportunités de nouveaux candidats interprètes sociaux.

En 2024 également, Vluchtelingenwerk Vlaanderen a pu fournir un soutien financier avec son projet Trampoline BO dans l'organisation d'une formation de base d'interprètes sociaux de base 1 NL et 1 FR pour 12 candidats interprètes sociaux. Dans le cadre de ce projet, les interprètes sociaux ont par la suite effectué une visite au Beroeppunt à Bruxelles et ont reçu des explications complémentaires sur l'offre du VDAB, d'Actiris et de Bruxelles Formation..

BOBA et le centre d'arrivée Fedasil Petit-Château (en collaboration avec SÉTIS Bxl)

La collaboration de BOBA – Sétis BXL et du Fedasil AMC Petit-Château, en ce qui concerne l'utilisation d'interprètes sociaux lors des permanences, s'est poursuivie en 2024 et évaluée trimestriellement. En 2024, l'Infopoint Bordet a également été ajouté, où les permanences d'interprétariat sont également organisées quotidiennement.

Ces permanences ont été organisées pour les langues cibles selon les résidents du centre d'arrivée et les visiteurs du point d'information : pachtou, dari / farsi, arabe, somalien, tigrinya, mais peuvent changer en fonction des flux migratoires.

L'organisation des missions d'interprétation sociale pendant les permanences a été prise en considération par Fedasil lui-même via un coordinateur pour les interprètes, avec lequel il y a une consultation et une coordination régulières.



**BOBA:
Collaboration**

avec Sétis Bxl et Info-Sourds Bxl: "Linguistreaming"

En 2024 les négociations pour un décret de Bruxelles bilingue pour l'interprétariat et la traduction sociale ont été soumises à la pression des élections à Bruxelles et aucun nouveau gouvernement de Bruxelles n'est encore entré en fonction. La déclaration d'intention du gouvernement bruxellois de poursuivre l'enquête sur un décret/ordonnance est la seule qui ait été faite à la fin de 2023.

En 2024, le décret COCOF Cohésion sociale ne s'appliquait plus pour BA. Une demande de subvention 2024 pourrait être soumise aux Initiatives COCOF, sans garantie de continuation pour 2025.

Nous espérons progresser davantage en 2025.

BO et VGC Onderwijs: Interprètes sociaux pour les écoles néerlandophones de Bruxelles

En 2024, les écoles néerlandophones de Bruxelles ont été davantage sensibilisées à l'utilisation d'interprètes sociaux. Grâce à l'intervention du ministre Gatz, responsable de l'enseignement néerlandophone à Bruxelles, dans le coût des frais d'interprétation et de déplacement des interprètes sociaux, il est devenu plus financièrement possible pour les écoles de faire appel à des interprètes.

Un profil professionnel francophone « interprète social » en collaboration avec le SFMQ et les services d'ITMS francophones

En 2024, le profil professionnel francophone « interprète social » a finalement été complété avec tous les services francophones d'ITMS et le SFMQ. La prochaine étape en 2025 sera d'élaborer un programme de formation qui réponde à ce profil professionnel. Le profil professionnel de " l'interprète social" néerlandophone a été conclu avec le CERF ([Microsoft Word - STSociaalTolkDEF.doc \(serv.be\)](#)).

3/ Rétrospective de 2024 et prévisions pour 2025

La mission de nos services d' ITMS de BO et BA continue d'organiser une [offre d'ITMS de haute qualité et efficace](#) par rapport aux besoins pour les organisations sociales et publiques afin d'être accessible à leur public cible allochtone.

En 2024, l'accent a été mis sur la [formation, l'intervision, les jeux de rôle](#), etc. afin de donner aux candidats interprètes sociaux et aux interprètes sociaux actifs la possibilité de commencer qualitativement et de se recycler par la suite. En 2024, [78 nouveaux interprètes sociaux](#) en langues clefs ont pu commencer à travailler.

La qualité de notre offre d'ITMS reste un point d'attention important, sur lequel nous voulons continuer à travailler en 2025 par le biais d'un [plan qualité](#).

Le recours à des [interprètes sociaux néerlandophones certifiés](#) à Bruxelles reste un point d'attention. La pénurie d'interprètes sociaux certifiés à Bruxelles ou de la périphérie flamande nous oblige souvent à passer des interprètes en déplacement aux interprètes par webcam, afin de ne pas augmenter les frais de déplacement.

En 2024, BOBA a reçu des demandes d'interprétation sociale pour [113 langues différentes](#). Il reste important d'élargir systématiquement l'offre linguistique et de recruter les candidats dont on a besoin. Le multilinguisme de notre offre, NL-FR-ENG, nous permet de travailler davantage sur les besoins.

En 2025, nous aimerions recruter plus de candidats interprètes sociaux pour les langues cibles à Bruxelles. Avec l'aide des réseaux VGC, nous espérons trouver plus de candidats néerlandophones, afin qu'ils puissent être déployés sur Bruxelles.

En 2024, BO n'a connu [aucune croissance réelle, mais il y a eu de légers changements entre les activités](#), par exemple moins d'interprètes en déplacement au profit des interprètes par webcam. L'interprétation par téléphone et la traduction écrite ont diminué dans les demandes, probablement en raison d'influences contextuelles. BA a cependant continué de croître en 2024, notamment à Bruxelles francophone.

Un [profil professionnel francophone pour « interprète social »](#) a été approuvé. En 2025, le travail se poursuivra sur une formation cours qui répond au profil.

En 2024, BOBA a pu compléter le [Plan Global de Diversité](#) en collaboration avec Actiris et obtenir le [label de diversité](#). Ce label de diversité sera officiellement décerné en 2025.

Suivant notre vision revue, nous avons entamé un processus avec Hefboom pour affiner nos [objectifs stratégiques](#) en vue d'un plan d'action pluriannuel 2026-2030. Nous poursuivrons ce processus en 2025 et organiserons une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs, des interprètes/traducteurs sociaux et des partenaires.

Un [décret bruxellois bilingue](#) pour l'interprétation sociale et la traduction à Bruxelles reste l'ambition des partenaires bruxellois. L'absence d'un gouvernement bruxellois en 2025 est préoccupante.

4/ Annexes

Annexe 1 - Organigramme BOBA 2024	49
Annexe 2 - Aperçu langues demandées BOBA 2024	50
Annexe 3 - Aperçu activités de formation BOBA 2024	53

Annexe 1 – Organigramme BOBA 2024

Organigramme 2024 BO-BA

		Brussel Onthaal vzw		Bruxelles Accueil asbl	
direction	L1	Marianne Scheppers	3/5 VTE	L1 Marianne Scheppers	2/5 ETP
Direction adjointe	B1a	Débora Fernandes (jusqu'à 31/01/2024)	2/5 VTE	B1a Débora Fernandes (jusqu'à 31/01/24)	2/5 ETP
	L1	Levy Hidalgo Martinez (depuis 22/04/2024)	3/5 VTE	L1 Levy Hidalgo Martinez (depuis 22/04/2024)	2/5 EPT
Collaboratrice qualité	B1b	Charlotte Gijssels	1 VTE		
Collaboratrice qualité	B1b	Vanessa De Tobel	2,5 VTE		
matcheurs interprètes téléphone	A2	Ukshinaj Shpend	2/5 VTE	A2 Ukshinaj Shpend	2/5 ETP
	A2	Amina Bouchoua (vanaf 01/12/2023)	0,5 VTE	A2 Amina Bouchoua	0,5 VTE
matcheur interprète en déplacement	B2a	Zahia Ticheraf (jusqu'à 03/24 OV mi-temps, jusqu'à 08/24 OV 1/5, jusqu'à 31/12 0,5 VTE)	4/5 VTE	B2a Abdellah Fakhri Lanjri	1 ETP 4/5
Interorète webcam	B2a	Lionel Baraguka	1 VTE	A2 Asama Moslemyar	ETP
	B2a	Lysya Oganaova (01/01/24-30/06/24)	0,5 VTE	(tem 01/11/2024)	
		Lysya Oganaova (01/08/24-31/12/24)	0,5 VTE		
	A2	Alejandro Orejuela Fajardo	1 VTE		
Matcheur traduction écrite	B2a	Abdirashid Moalam	2/5 VTE	B2a Abdirashid Moalam	2/5 ETP
comptabilité	A1	Yasir Al Najjar (GECO)	1 VTE		
Soutien admin.	A2	Carmela Lombino	4/5 VTE	Linde Roex (volontaire) Pierre Lion (volontaire)	

Titre ADV
Art 60
Soutien comptable
Soutien admin

Abdirashid, Abdellah, Shpend, Carmela, Yasir, Lusya
Brear
Serge Sinijajaye, zelfstandige en Nathan 3/5
VTE
Linde, Pierre, vrijwilliger

Annexe 2 – Langues demandées en 2024 BOBA

Langue 2024	BO			BA			BOBA		
talen/langues	aanvragen	prestaties	%	demandes	prestaties	%	demandes	prestaties	%
Afar	19	6	32%	0	0	0%	19	6	32%
Albanais	828	687	83%	577	526	91%	1.405	1.213	86%
Amharique	184	127	69%	139	91	65%	323	218	67%
Arabe - Egypte	96	70	73%	42	34	81%	138	104	75%
Arabe Levantin	47	39	83%	0	0	0%	47	39	83%
Arabe - Libye	14	7	50%	18	15	83%	32	22	69%
Arabe Maghrébin	863	699	81%	718	643	90%	1.581	1.342	85%
Arabisch Standard	7.422	6.365	86%	6.462	5.825	90%	13.884	12.190	88%
Araméen	2	0	0%	0	0	0%	2	0	0%
Arménien	273	234	86%	129	116	90%	402	350	87%
Assyrien	0	0	0%	1	0	0%	1	0	0%
Azeri	3	1	33%	7	0	0%	10	1	10%
Bambara	34	19	56%	11	5	45%	45	24	53%
Bengalais	113	78	69%	55	33	60%	168	111	66%
Berbère - Atlas	10	2	20%	0	0	0%	10	2	20%
Berbère - Rif	129	101	78%	18	14	78%	147	115	78%
Bini	0	0	0%	2	2	100%	2	2	100%
Birman	0	0	0%	1	1	100%	1	1	100%
Bosniasque/BSK	30	21	68%	3	2	67%	33	23	70%
Bulgare	258	207	80%	34	26	76%	292	233	80%
coreéen	14	8	57%	4	2	50%	18	10	56%
congolais	1	0	0%	0	0	0%	1	0	0%
creoole	0	0	0%	1	0	0%	1	0	0%
crio	12	0	0%	4	0	0%	16	0	0%
chinois - cantonais	8	0	0%	1	0	0%	9	0	0%
Chinois standard	64	44	69%	51	38	75%	115	82	71%
Dari	837	724	86%	958	848	89%	1.795	1.572	88%
Dioula	4	1	25%	21	15	71%	25	16	64%
Djerma	4	1	25%	3	2	67%	7	3	43%
Allemand	9	7	78%	20	8	40%	29	15	52%
Edo	3	0	0%	2	0	0%	5	0	0%
Anglais	122	97	80%	192	167	87%	314	264	84%
Phillipin	0	0	0%	1	0	0%	1	0	0%
Fon	0	0	0%	4	0	0%	4	0	0%
Farsi	781	701	90%	498	434	87%	1.279	1.135	89%
foutou	1	0	0%	0	0	0%	1	0	0%
FR/NL	470	324	69%	133	110	83%	603	434	72%
GA	2	2	100%	0	0	0%	2	2	100%
Georgien	429	345	80%	521	443	85%	950	788	83%
Grièque	45	32	71%	7	5	71%	52	37	71%
Haoussa	28	21	75%	43	34	79%	71	55	77%
Hassanya	9	8	89%	20	14	70%	29	22	76%

Haussa	15	11	73%	9	6	67%	24	17	71%
Hebreux	1	1	100%	0	0	0%	1	1	100%
Hindi	46	29	63%	19	10	53%	65	39	60%
hongrois	28	13	46%	13	7	54%	41	20	49%
Igbo	0	0	0%	1	0	0%	1	0	0%
Indonesien	3	0	0%	0	0	0%	3	0	0%
Italien	84	51	61%	24	23	96%	108	74	69%
Japonais	47	28	60%	77	51	66%	124	79	64%
Kabyle	11	1	9%	1	0	0%	12	1	8%
Khmer	1	0	0%	0	0	0%	1	0	0%
Kionake	0	0	0%	3	2	33%	3	2	33%
Kikongo	0	0	0%	2	0	0%	2	0	0%
Kinyarwanda	259	186	72%	193	164	85%	452	350	77%
Kirundi	125	96	77%	242	206	85%	367	302	82%
Kiswahili	1	1	100%	1	0	0%	2	1	50%
Koerdisch									
Kurmandji	427	334	78%	203	157	77%	630	491	78%
Kurde- Badini	114	83	73%	64	45	100%	178	128	72%
Kurde- Gorani	3	0	0%	2	2	100%	5	2	40%
Kurde- Sorani	77	40	52%	15	11	73%	92	51	55%
Croate	1	0	0%	0	0	0%	1	0	0%
Lets	1	1	100%	0	0	0%	1	1	100%
Lingala	83	54	65%	97	77	79%	180	131	73%
Litouws	9	7	78%	0	0	0%	9	7	78%
Macedonisch	140	109	78%	136	108	79%	276	217	79%
Madingo	15	13	87%	13	9	69%	28	22	79%
Malinke	88	74	84%	200	163	82%	288	237	82%
Mina	0	0	0%	1	1	100%	1	1	100%
Moldave	9	5	56%	5	2	40%	14	7	50%
Mongol	13	10	77%	3	0	0%	16	10	63%
Moré	2	1	50%	25	15	60%	27	16	59%
Nepalais	78	27	35%	3	0	0%	81	27	33%
Norvégien	1	0	0%	0	0	0%	1	0	0%
Ukrainien	598	502	84%	169	141	83%	767	643	84%
Oromo	34	19	56%	27	10	37%	61	29	48%
Pashaya	6	3	50%	0	0	0%	6	3	50%
Pachtou	2.457	2.121	86%	2.297	1.980	86%	4754	4101	86%
Pidgin	0	0	0%	1	0	0%	1	0	0%
Peul	245	174	71%	335	272	81%	580	446	77%
Polonais	448	349	78%	208	164	79%	656	513	78%
Portugais	1.118	841	75%	499	358	72%	1.617	1.199	74%
Punjabi	72	44	61%	6	3	50%	78	47	60%
Roumain	711	487	68%	149	88	59%	860	575	67%
Romani	6	2	33%	5	2	40%	11	4	36%
Romani - Balkan	12	2	17%	1	0	0%	13	2	15%
Russe	1.449	1.354	93%	1.061	973	92%	2.510	2.327	93%
Serbe	144	116	81%	78	72	92%	222	188	85%
Slovaque	60	32	53%	7	3	43%	67	35	52%

Slovène	1	0	0%	1	0	0%	2	0	0%
Somali	1.025	703	69%	800	591	74%	1.825	1.294	71%
Somali- Mahatiri	5	2	40%	2	1	50%	7	3	43%
Espagnol	1.267	1.044	82%	472	408	86%	1.739	1.452	83%
Susu	48	38	79%	145	121	83%	193	159	82%
Swahili	84	46	55%	124	93	75%	208	139	67%
Tagalog	35	20	57%	0	0	0%	35	20	57%
Tamazigh	0	0	0%	3	0	0%	3	0	0%
Tamil	25	18	72%	8	6	75%	33	24	73%
Thai	16	0	0%	1	0	0%	17	0	0%
Tibétain	45	32	71%	2	1	50%	47	33	70%
Tibétain-Centraal	1	1	100%	0	0	0%	1	1	100%
Tigré	23	7	30%	8	0	0%	31	7	23%
Tigrinya	1.844	1.339	73%	1.318	868	66%	3.162	2.207	70%
Tchèque	14	7	50%	10	4	40%	24	11	46%
Tchétène	13	10	77%	1	1	100%	14	11	79%
Turkmeens	1	0	0%	0	0	0%	1	0	0%
Turc	2.139	1.601	75%	736	546	74%	2.875	2.147	75%
Twi	46	26	57%	5	1	20%	51	27	53%
Ourdou	164	105	64%	70	38	54%	234	143	61%
Vietnamien	39	32	82%	65	50	77%	104	82	79%
Wolof	52	38	73%	72	60	83%	124	98	79%
Yoruba	1	0	0%	1	1	100%	2	1	50%
Suédois	7	5	71%	1	0	0%	8	5	63%
total	29105	23273	80%	20741	17368	84%	49846	40641	

101
langues

86
langues

95
langues

74 langues

113

92

Annexe 3- Aperçu activités de formation BOBA en 2024

Utilisateurs/prestataires sociaux

La formation « comment travailler avec un interprète social » a été donnée à plusieurs reprises en 2024 pour les deux asbl à divers intervenants sociaux de différents secteurs. L'offre a été faite sur mesure et les formations ont été réalisées en ligne et en présentiel..

asbl	Langue de formation	Date de formation	Présentiel/en ligne	Pour	Nombre participants
BO	FR	02/2024 12/2024	Présentiel	AMC & Infopoint ism Sétis	25
BO	NL	31/5/2024 12/6/2024	Présentiel & en ligne	Open aanbod – verschillende diensten	22
BA	FR	28/5/2024 5/6/2024	Présentiel & en ligne	Open aanbod – verschillende diensten	15
BO	NL	11/6/2024	En ligne	Open aanbod – verschillende diensten ikv communicatiegids ism Foyer vzw	10
BO	NL	19/09/2024	Présentiel	CLB's van Brussel	8
BO	FR	23/10/2024	Présentiel	Caritas	6
BO	NL	22/10/2024	Présentiel	CAW – Vlaanderen	12

Réseau interprètes et traducteurs sociaux

En 2024, des efforts supplémentaires ont été faits pour former et accompagner les interprètes sociaux déjà actifs

asbl	Langue formation	Date formation	Présentiel/onl ine	Titre formation	Langues représentées	Nombre de participants
BO	NL-FR-EN	01/2024 (3 rencontres)	Présentiel	Intervisions avec interprètes AMC	farsi, dari, pachtou, arabe, tigrinya	5
BA	FR	05/02/2024 07/03/2024	Présentiel	Gams vzw Explication des différentes formes de violence (coercition conjugale, MGF, violence fondée sur le sexe)	kurde, arabe, peul, farsi, polonais, espagnol, somalien, ukrainien, russe, arménien, français pachtou, dari, urdu	16
BO	NL	26/03/2024	2 Présentiel 2 En ligne	Gams vzw Explication des	français, néerlandais,	45

		08/05/2024 02/07/2024 13/11/2024		différentes formes de violence (coercition conjugale, MGF, violence fondée sur le sexe)	hindi, punjabi, espagnol, urdu, pachtou, arabe, turc, bulgare, anglais, arménien, polonais, chinois, dari,	
BO	NL	12/03/2024	En ligne	Intervision	slovaque, hindi, punjabi, arabe, géorgien, espagnol, français, russe,	10
BA	FR	08/03/2024	Présentiel	Session de feedback	arabe, anglais, grec, français	3
BA	FR	04/2024	Présentiel	Gestion des conflits et détermination des rôles	arménien, kinyarwanda, farsi, espagnol, peul, lngala, farsi, roumain, russe, portugais	12
BA	FR	30/04/2024	Présentiel	Intervision	hongrois, kurde, arabe, roumain, kirundi, albanais, espagnol	10
BO	NL+FR	13/06/2024	Présentiel	Orbit vzw – discrimination	peul, arabe, farsi, albanais, espagnol, bulgare,	15
BO	NL+FR	09/2024 16/09/2024 23/09/2024	Présentiel	Projet Trampoline Les interprètes formés dans le cadre de ce projet ont fait une visite à la Cité des métiers à Bruxelles et	bulgare, russe, ukrainien, arabe, swahili, peul, espagnol, turc	12

				ont été informés des offres du VDAB, d'Actiris et de Bruxelles Formation		
BO	EN	09/2024	En ligne	GAMS vzw VGV	tigrinya, pachtou, dari, russe, arabe, bengali, amharique, farsi,	13
BO	FR	16/10/2024	Présentiel	Intervision	espagnol, arabe, ukrainien, kirundi, farsi, kurde, albanais, chinois, vietnamien	10
BO	NL	18/11/2024	En ligne	Pag-Asa vzw Session info sur la traite des êtres humains : procédure et fonctionnement Pag-Asa	russe, ukrainien, arabe, espagnol, français, tagalog, portugais, pachtou, dari, turc,	15
BA	FR	26/11/2024	Présentiel	Pag-Asa vzw Session info sur la traite des êtres humains : procédure et fonctionnement Pag-Asa	Bulgare, kirundi, peul, albanais, arabe, espagnol,	12
BA	FR	12/11/2024	Présentiel	Intervision	arabe, grec, kirundi, farsi, ukrainien, russe, espagnol, tigrinya	10
BO	NL	13/11/2024	En ligne	Session Q&R	vietnamien, arabe, russe,	5
BA	FR	14/11/2024	Présentiel	Session Q&R	kirundi, espagnol, portugais, bulgare,	3
BO	EN	15/11/2024	En ligne	Session Q&R	amharique, tigrinya, farsi, pachtou, français,	5
BA	FR	20/11/2024	En ligne	Session Q&R		5

					anglais, somalien, etc.	
BO	NL	02/12/2024	Présentiel+ En ligne	Handicap asbl Image sur l'handicap	arménien, urdu, punjabi, turc; bulgare, polonais, farsi, arabe	12
BA	FR	02/12/2024	Présentiel + En ligne	Handicap asbl Image sur l'handicap	arabe, grec,, kirundi, farsi, albanais, espagnol	8
BO	NL + EN	10/12/2024	Présentiel	Intervision	russe, urdu, espagnol, français, tigirnya, pachtou, bengalais	4 + 3
BO	NL	Toute l'année	En ligne + présentiel	Accompagnement individuel des interprètes au test après le module 1 de l'AGII	turc, tagalog, portugais, pachtou, népalais, arabe, ukrainien	9
BO + BA	NL+FR+EN	Toute l'année	En ligne+ présentiel	10 séances d'information sur le fonctionnement du portail Web + création de matériel vidéo	/	/

Thèmes des interventions:

- Tabous pendant l'interprétation sociale
- Comment gérer les émotions pendant et après une interprétation
- L'influence de la culture lors de l'interprétation
- Conseils donnés aux intervenants sociaux pour engager une conversation avec un interprète social.

Conclusion

Les séances d'intervisions ont montré que les interprètes sociaux ont besoin de conseils sur la façon de gérer des conversations d'interprétation lourdes et émotionnelles. Pour beaucoup, une session d'intervision sur ce thème est suffisante, pour quelques interprètes sociaux cela ne suffit pas.

Les séances d'information sur le terrain (comme Pag-Asa et Gams) ont une préférence plus marquée. Les interprètes sociaux ont clairement indiqué qu'ils en avaient besoin.

Recrutement et formation

En 2024 les candidats interprètes étaient

- Néerlandophones: 72
- Francophones: 247
- Anglophones 67

Les candidats sélectionnés ont participé à une séance d'information (présentiel ou en ligne) au cours de laquelle ils ont été informés du fonctionnement de Brussel Onthaal vzw / Bruxelles Accueil asbl et des possibilités de coopération. La séance d'information a été organisée deux fois pour chaque formation.

S'ils étaient plus intéressés par une collaboration en tant qu'interprète social, ils ont ensuite participé à notre formation de base pour les interprètes sociaux (40 heures) ou ont suivi le module d'auto-apprentissage. La formation était toujours donnée en deux semaines. Pour le module d'auto-apprentissage, les candidats avaient accès au cours et aux enregistrements des leçons. Comme les autres candidats, ils ont également passé le test final (= test écrit + test d'interprétation orale).

Toute personne intéressée uniquement par une collaboration en tant que traducteur social et remplissant les conditions requises pouvait s'inscrire immédiatement. La première traduction que fait ce traducteur est révisée et nous donne ainsi une image des qualités de traduction.

Aperçu de la formation pour les interprètes sociaux 40h

Période de formation	Langue de formation	Nombre de candidats inscrits	Nombre effectif de participants	Nombre de réussite pour le test final	Nombre d'interprètes ayant commencé la collaboration	Langues de formation représentées
Janvier 2024	EN	19	14	12	12	urdu, amharique, tigrinya, bengalais, oromo, vietnamien
Janvier 2024	FR	15	10	9	9	espagnol, farsi, amharique, kinyarwanda, ewe, mina, arabe, roumain, urdu,
Février 2024	NL	14	8	7	7	pachtou dari, urdu, arabe, berbère, polonais
Mars 2024	FR (projet Trampoline)	13	6	6	5	roumain, arabe, lingala, portugais, russe, roumain
Avril 2024	EN	13	9	9	3	tigrinya, arabe, pachtou, amharique,
Juin 2024	FR	21	13	12	7	kirundi, polonais, espagnol, ukrainien, arabe, albanais, turc, russe
Septembre 2024 (formations)	FR	21	17	16	14	espagnol, arabe, berbère, italien,

						polonais, farsi, kirundi
Octobre 2024	EN	11	9	6	6	tigrinya, bengalais, tchèque, russe, italien, pachtou
Novembre 2024	NL	11	10	7	5	arabe, kurde, russe, farsi, somalien
Decembre 2024	FR	10	7	7	4	kirundi, arabe, espagnol, anglais, somalien
Module autoformation- toute l'année	NL-FR-EN	8	6	6	6	russe, géorgien, arabe, tigrinya, espagnol, portugais



www.servicedinterpretariatsocial.be

Bruxelles accueil asbl Service d'Interprétariat Social

Square Saintelette 12/3 - 1000 Bruxelles
02/511 27 15

info@bruxellesaccueil.be

www.servicedinterpretariatsocial.be