



SeTIS Bruxelles

**Service de Traduction et d'Interprétation en milieu Social
Bruxellois**

Guide pratique de l'utilisateur

Un lien pour se comprendre...



1. [Le SeTIS Bruxelles](#)

1.1. [Mission](#)

Afin de contribuer à l'intégration et l'émancipation des personnes d'origine étrangère dans le cadre de leur vie bruxelloise, nous favorisons leur communication avec les professionnels des secteurs associatifs et publics, nous dispensons des formations citoyennes dans leur langue d'origine et nous contribuons à l'insertion socio-professionnelle.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur une équipe pluridisciplinaire, qualifiée et professionnelle. Les compétences linguistiques, relationnelles et culturelles des interprètes facilitent la communication entre les intervenants, dans une approche inclusive et interculturelle.

1.2. [Valeurs](#)

- La bienveillance
- La solidarité
- Le droit de s'exprimer, et ce dans sa langue maternelle
- La tolérance
- L'égalité d'accès aux soins, à l'information
- La réalisation de ses droits, de manière éclairée

1.3. [Comment devenir Utilisateur du SeTIS Bruxelles](#)

Pour devenir utilisateur de notre service, il suffit de remplir le formulaire en cliquant sur le lien suivant : [Inscription](#). Les informations suivantes vous seront demandées :

- Nom complet de l'institution et adresse
- Personne de contact, ligne directe et fonction
- Personne de contact pour la facturation avec le nom, prénom, numéro de téléphone et adresse électronique
- Numéro d'entreprise
- Numéro de compte IBAN
- Numéro de téléphone général
- Adresse électronique générale
- Secteur et éventuellement sous-secteur

1.4. [Code Utilisateur](#)

À la suite de votre inscription, vous recevez un code sous lequel votre institution est répertoriée dans notre base de données. Celui-ci sert à vous identifier lors des échanges avec le SeTIS Bruxelles. Merci de le communiquer à tous les membres de votre service.

2. [La collaboration avec l'interprète en milieu social](#)

2.1. [Qu'est-ce qu'un interprète en milieu social ?](#)

L'interprète en milieu social est un professionnel qualifié, répondant à un cadre déontologique et aux normes institutionnelles du service pour lequel il travaille. Dans la plupart des cas, les interprètes du SeTIS Bruxelles sont également issus d'un pays étranger.

L'interprète en milieu social maîtrise le français, sa langue maternelle, éventuellement d'autres langues apprises dans son parcours de vie et est apte à effectuer une interprétation professionnelle.

En outre, il dispose habituellement d'une connaissance du milieu culturel des bénéficiaires et des procédures relatives à leur problématique d'intégration, ainsi que des difficultés qu'ils rencontrent.

Il est formé à son engagement et bénéficie également de formations continues et de supervisions régulières assurées par le SeTIS Bruxelles.

2.2. [Profil des interprètes](#)

Le SeTIS Bruxelles favorise la reconnaissance et l'insertion ou la réinsertion des interprètes dans le monde du travail. De ce fait, les interprètes jouissent d'une rétribution en tant qu'employés en contrat à durée indéterminée ou en contrat d'insertion socio-professionnelle (Article 60).

A leur engagement, les nouveaux interprètes sont recrutés pour leurs compétences linguistiques, relationnelles, culturelles ainsi que leur bagage personnel et professionnel.

Le SeTIS Bruxelles forme, encadre et accompagne les nouveaux travailleurs pour qu'ils deviennent autonomes et compétents.

2.2.1. [La formation initiale](#)

Tous les interprètes en milieu social du SeTIS Bruxelles suivent une formation théorique et pratique spécifique organisée et dispensée par l'Université de Mons ainsi que des intervenants spécifiques pour des modules thématiques (SPF Santé Publique, CIRÉ, CBAI, CPAS, psychologues, médecins, ainsi que des experts des divers secteurs d'intervention).

La formation de 79 h de tronc commun est destinée à l'ensemble des services d'interprétation en milieu social de la Fédération Wallonie-Bruxelles, auxquels s'ajoutent 35 h de modules thématiques pour les organismes en formulant l'intérêt.

2.2.2. La formation continue

Les interprètes en milieu social du SeTIS Bruxelles participent régulièrement au processus de formations continuées, de supervision et d'évaluation dont les objectifs sont d'améliorer et d'analyser les attitudes et les pratiques professionnelles, ainsi que de (re) préciser les limites et les règles éthiques de la fonction.

La formation se déroule durant les 10 mois de l'année académique et inclut :

- Des groupes de parole (supervision).
- Des modules thématiques relatifs aux secteurs de travail des interprètes en milieu social.
- Des interventions.
- Une formation en techniques d'interprétation adaptées au social et au perfectionnement du français.

2.3. Cadre de travail

2.3.1. Encadrement

Le SeTIS Bruxelles a mis en place une équipe de coordinateurs qui se charge de l'encadrement des interprètes. Chaque coordinateur accompagne son équipe en effectuant un travail de proximité. Les coordinateurs se chargent des évaluations, des feedbacks et effectuent un travail de relais avec les différents services.

Les nouveaux engagés sont également encadrés par un interprète-référent (parrain/marraine) dès leur entrée en fonction afin de faciliter la bonne compréhension de leur rôle et la pratique du métier au quotidien.

A ce titre, le SeTIS Bruxelles a mis en place un système d'accompagnement pour les nouveaux interprètes dans les différents services utilisateurs afin d'observer la pratique du métier sur le terrain.

2.3.2. Suivi de la collaboration

Le SeTIS Bruxelles a pour objectif de se rendre disponible et accessible pour ses partenaires. C'est la raison pour laquelle le département Relations Extérieures et Qualité a pour mission d'organiser et de proposer des rencontres régulières afin d'identifier les points forts de la collaboration ainsi que les aspects à améliorer.

Afin de rendre le recours aux interprètes optimal, une procédure de suivi de terrain auprès des services utilisateurs est mise en place par le biais de différents outils tels que

monitoring détaillé, évaluations ponctuelles et globales, échanges et retours des interprètes, des travailleurs au sein des différents départements et des utilisateurs.

Les utilisateurs ont également la possibilité de solliciter une rencontre au département Relations Extérieures et Qualité à l'adresse électronique suivante : relations.exterieures@setisbxl.be.

2.3.3. [Signalement des difficultés ou demandes particulières](#)

Le département Relations Extérieures et Qualité est le premier interlocuteur du SeTIS Bruxelles dans la gestion des difficultés survenant entre utilisateurs de prestation et interprètes en milieu social, et ce, dans toute situation qui le nécessite.

Le suivi est assuré en interne par les coordinateurs d'équipes des interprètes afin de faciliter, d'échanger et de rassembler les informations nécessaires pour répondre adéquatement à la question qui a été posée.

Pour émettre un feedback concernant une prestation, il est demandé de communiquer par écrit les informations factuelles permettant d'identifier toutes les personnes pertinentes et le déroulé des événements de la manière la plus complète possible. Ces informations peuvent être transmises via le formulaire [Feedback](#).

2.4. [Collaborer avec un interprète en milieu social](#)

L'utilisateur et l'interprète en milieu social établissent une relation professionnelle. Afin d'établir une communication optimale, les mandats doivent être clairement définis dans la relation triangulaire utilisateur-interprète-bénéficiaire.

L'interprète en milieu social est un intervenant de seconde ligne. Sa fonction consiste à être facilitateur de la relation entre l'utilisateur et son public bénéficiaire. Il n'assure aucune aide directe aux bénéficiaires. L'interprète a pour mission d'interpréter les propos des uns et des autres et de faciliter la compréhension des messages grâce à une communication aussi claire, complète et efficace que possible, et porteuse de sens.

L'interprète travaille dans l'intérêt collectif de l'utilisateur et du bénéficiaire. La relation triangulaire préserve le principe de multipartialité que le SeTIS Bruxelles régit à travers son code de déontologie. Ce principe se base essentiellement sur l'ajustement de la bonne distance entre chaque interlocuteur afin de faciliter la communication et la fluidité de l'échange.

Les différentes parties veillent à formuler des messages aussi clairs et concis que possible afin de favoriser la bonne restitution. La prise en compte d'une approche globale des postures professionnelles est la manière la plus adaptée pour mener à bien les entretiens.

L'interprète en milieu social peut également être amené à remplir une fonction de relais culturel. La connaissance des contextes culturels permet une bonne compréhension du

message de part et d'autre. L'interprète peut ainsi fournir aux deux interlocuteurs des informations culturelles ou relatives au contexte dans lequel le message est émis. Cette information sur le contexte culturel permet à l'utilisateur de disposer d'éléments supplémentaires pour comprendre la personne étrangère, mais aussi pour adapter son message afin que celui-ci soit intelligible pour elle.

L'interprète en milieu social reste anonyme. Il ne donne ni ses coordonnées privées, ni son nom de famille. Toute prise de contact passe par la plateforme INTERPRETO ou les services opérations et support du SeTIS Bruxelles.

L'interprète en milieu social est tenu au secret professionnel. Les propos échangés durant l'entretien sont confidentiels et ne peuvent être réutilisés dans d'autres contextes sans l'anonymisation des personnes présentes.

La transparence est garante d'une bonne communication. L'interprète en milieu social va s'efforcer de traduire tous les propos échangés durant la prestation, même si la traduction nécessite des détours et des explications complémentaires.

Si le bénéficiaire ne comprend pas le message ou risque de mal interpréter les propos de l'utilisateur, l'interprète en milieu social en fera part à l'utilisateur afin que tous les éléments facilitant la compréhension de la situation soient connus. L'interprète en milieu social fera part de sa démarche au bénéficiaire. En effet, il n'effectuera aucune censure, ni dans le message de l'utilisateur, ni dans celui du bénéficiaire.

Pour un récapitulatif plus bref, la [brochure "Comment travailler avec un interprète en milieu social"](#) est à disposition de toute personne intéressée de collaborer avec le SeTIS Bruxelles.

3. Modalités de réservation et offres de services

3.1. Modalités de réservation

Le SeTIS Bruxelles dispose de la plateforme INTERPRETO qui permet d'introduire et de gérer les demandes de prestations par déplacement, les réservations téléphoniques ou en visioconférence.

Un module qui permet de gérer les demandes de permanences verra bientôt le jour (voir point 3.3.)

Quelles fonctionnalités offre la plateforme INTERPRETO ?

1. Encodage et suivi d'une demande 24h/24h, 7j/7j
2. Proposition de dates alternatives
3. Notifications : un mail de confirmation est envoyé depuis l'application une fois que votre demande a été introduite
4. Choix de l'interprète (réservé aux services de santé mentale dans le cadre des suivis thérapeutiques)
5. Gestion des annulations de demandes
6. Possibilité d'introduire une demande avec l'indication à traiter par le SeTIS (en cas de situations particulières)
7. Vue sur l'ensemble des demandes passées et à venir ainsi que sur celles qui ont été annulées
8. Validation numérique des prestations (en cours d'implémentation)

! Attention : il n'est pas possible de modifier une demande déjà confirmée. Afin de paramétrer correctement la demande en fonction des disponibilités, il est nécessaire d'annuler la demande initiale et d'encoder une nouvelle demande avec les nouvelles données.

Lors de l'encodage de la demande, il est important de tenir compte de la case « A traiter par le SeTIS Bruxelles ». En effet, cette option permet de spécifier si vous avez des besoins particuliers concernant la prestation et que cela requiert un contrôle de notre part et une action particulière.

Si cette case n'est pas cochée, la demande sera confirmée automatiquement par INTERPRETO.

3.2. Horaires et principes de collaboration

Le SeTIS Bruxelles met à la disposition des utilisateurs, des prestations d'interprétation en milieu social : du lundi au vendredi de 09 h à 17 h.

Des prestations en dehors du cadre horaire général peuvent avoir lieu mais cette demande fait l'objet d'une procédure négociée et aucune garantie sur sa faisabilité ne

peut être donnée à l'avance. Vous trouverez plus d'informations sur cette spécificité sur notre [site](#).

Toute demande passe obligatoirement par le SeTIS Bruxelles. Seules les demandes validées par ce dernier sont valables.

Le SeTIS Bruxelles se réserve le droit de refuser d'intervenir pour les utilisateurs qui ne relèveraient pas du secteur non marchand, qui refuseraient d'assumer la participation financière qui leur correspond, qui répercuteraient les coûts sur leur public ou qui ne respecteraient pas le Code de déontologie des interprètes en milieu social.

Toute demande émane d'un service utilisateur, à savoir un service public ou associatif assimilé au secteur non marchand. Toutes les interventions doivent avoir lieu en la présence de l'utilisateur et du bénéficiaire. Aucune intervention ne se fait à usage privé. Aucune intervention ne se fait au domicile de l'interprète.

Si, à la demande de l'utilisateur, l'interprète en milieu social effectue une visite au domicile du bénéficiaire, il est tenu d'attendre devant le lieu de rendez-vous jusqu'à ce que l'utilisateur le rejoigne. La présence de l'utilisateur est obligatoire.

En aucun cas, l'utilisateur ne charge l'interprète en milieu social de « missions » autres que celle de l'interprétation définie dans le code de déontologie des interprètes en milieu social, repris en annexe de ce document.

Le SeTIS Bruxelles reste l'interlocuteur privilégié dans la gestion des éventuels conflits impliquant des interprètes dans le cadre de leur travail.

3.3. [Offre de services](#)

3.3.1. [Interprétation par déplacement](#)

Les prestations par déplacement sont prévues pour toutes les situations où la présence physique d'un interprète en milieu social est préconisée. Celles-ci peuvent être organisées de manière ponctuelle ou sous forme de permanences.

Les prestations doivent être réservées le plus tôt possible. Pour optimiser les chances de trouver un interprète pour la date demandée, il est préconisé de prévoir la réservation au moins 4 jours avant la date d'intervention pendant les heures de travail mentionnées précédemment.

Après avoir reçu l'ordre de mission, l'interprète se rend sur le lieu précisé dans la demande pour un rendez-vous organisé entre l'utilisateur et le bénéficiaire. L'interprète se rend par ses propres moyens sur le lieu de la prestation. Si le lieu est peu ou difficilement accessible en transports en commun, un arrangement peut être négocié avec l'utilisateur.

L'interprète en milieu social évite, dans la mesure du possible, d'avoir des contacts préalables avec le bénéficiaire. De préférence, il ne se retrouve pas seul avec le bénéficiaire lors de la prestation.

L'utilisateur prend les dispositions pour aider l'interprète dans la réalisation de cet objectif.

L'utilisateur de prestation peut, avec comme unique objectif de clarifier le contexte de la prestation, s'entretenir préalablement avec l'interprète quelques minutes avant la prestation. Cet entretien se fait sans la présence du bénéficiaire.

L'interprète dispose d'un certain temps, en début de prestation, pour se présenter et expliquer sa fonction, tant à l'utilisateur qu'au bénéficiaire, et vérifier la langue d'interprétation.

De préférence, l'interprète en milieu social ne se retrouve pas seul avec le bénéficiaire lors de la prestation.

Selon le contexte et le déroulement de l'entretien, un débriefing entre professionnels peut être nécessaire, parfois indispensable. Il est recommandé aux utilisateurs d'en tenir compte et de s'accorder avec l'interprète à ce sujet.

Les prestations par déplacement peuvent se décliner en prestations ponctuelles ou en permanences organisées dans une langue donnée à la régularité prédéfinie lors de votre demande. Cette modalité est en cours de développement sur INTERPRETO. Actuellement, toute nouvelle demande de permanence peut être formulée à l'adresse email suivante : demandes@setisbxl.be.

Le SeTIS Bruxelles met également à disposition un service de rappel de rendez-vous. Il s'agit alors de cocher la case « A traiter par le SeTIS Bruxelles » dans l'encodage de la demande de prestation par déplacement. L'interprète reçoit le numéro du citoyen bénéficiaire et le contacte directement pour lui rappeler son rendez-vous auprès du service utilisateur.

Attention : il s'agit d'indiquer dans la demande les éléments suivants :

- Informations que vous souhaitez communiquer
- Date et heure du rendez-vous prévu en amont
- Nom et prénom du bénéficiaire
- Numéro de téléphone du bénéficiaire

Ce service fait l'objet d'une facturation au prix standard d'une prestation par téléphone de moins de 15 minutes.

[Questions fréquentes](#)

[Dans quels cas est-il plus pertinent de demander un interprète par déplacement ?](#)

- Conversations approfondies et complexes (haute concentration de l'interprète requise).
- Situations de communication plus personnalisées, voire intimes : par exemple, thérapie, médiation, accompagnement.
- Conversations chargées émotionnellement, annonce de mauvaises nouvelles.
- Utilisation de documents, longs questionnaires comme appui à la discussion.
- Longues conversations portant sur le dossier et le suivi d'une personne ou d'une famille.
- Conversations de groupes.

Comment se déroule une prestation par déplacement ?

Dans la mesure du possible, l'utilisateur choisit une disposition spatiale qui permet à chacun de garder le contact avec ses interlocuteurs. La disposition en triangle est la plus appropriée, l'utilisateur se trouvant alors en face du bénéficiaire, et l'interprète entre les deux interlocuteurs. L'utilisateur veille à s'adresser directement au bénéficiaire, dans la parole et en soutenant son regard.

L'utilisateur garde le contrôle de l'entretien et vérifie avec l'interprète le niveau de compréhension du bénéficiaire.

L'utilisateur s'efforce d'employer des phrases courtes et simples pour faciliter le déroulement de l'interprétation.

L'utilisateur évite au maximum l'emploi d'un jargon professionnel. Si certains termes techniques, juridiques, etc. doivent être employés, il les explique.

L'interprète n'est pas habilité à réaliser une traduction écrite ou à vue pendant la prestation. Toute demande de traduction d'un document écrit fait l'objet d'une demande à part. (Voir p. 13)

L'interprète enregistre sa prestation sur la plateforme INTERPRETO en trois étapes : lors de son arrivée, au début et à la fin de la prestation. Cela permet ensuite de procéder à la validation de la prestation par l'utilisateur.

Que faire en cas de retard ou d'annulation ?

Le SeTIS Bruxelles considère le début d'une prestation en fonction de l'heure demandée initialement. La prestation entamée avec du retard ne pourra dépasser la fin de prestation prévue, sauf si le SeTIS Bruxelles ou l'interprète marque son accord.

Retard de l'interprète

Si l'interprète rencontre un problème qui le met en retard pour se rendre sur le lieu d'une prestation, le SeTIS Bruxelles en informera l'utilisateur dès que possible. Il appartient à

l'utilisateur de déterminer si la prestation peut ou non avoir lieu en fonction du temps de retard estimé. Si oui, le temps réel de la prestation sera facturé. Si non, la prestation ne sera pas facturée.

Absence du bénéficiaire

Si le bénéficiaire ne se présente pas sur le lieu de la prestation, la prestation sera due et facturée normalement. L'interprète enregistre alors la prestation comme « Empêchée » et précise le motif pour lequel la prestation n'a pas eu lieu. Cette prestation est facturée dans son entièreté, en ce compris le forfait de déplacement.

Annulation de rendez-vous

Toute annulation doit être signalée via INTERPRETO au moins 24 heures avant le rendez-vous. Si ce délai n'est pas respecté, le SeTIS Bruxelles procèdera à la facturation complète du service.

3.3.2. Interprétation par téléphone

Les prestations peuvent s'effectuer selon trois modalités (deux sans réservation, une avec réservation) :

Prestations téléphoniques sans réservation

Conformément à la procédure, c'est l'utilisateur (intervenant de première ligne) qui contacte l'équipe des Opérations au 02 609 51 80, qui se chargera de le mettre en relation avec l'interprète en début de prestation.

L'utilisateur doit être en mesure de fournir tous les renseignements utiles pour le bon déroulement de l'intervention, à savoir :

- Langue demandée
- Service concerné et code utilisateur qui s'y rapporte
- Personne de contact pour le rendez-vous
- Nom du bénéficiaire (facultatif)
- Durée estimée de l'intervention

Ce type d'intervention se déroule souvent dans des circonstances imprévues ou dans l'urgence. Il est prévu qu'une prestation par téléphone ne dépasse pas les 15 minutes.

L'interprétation par téléphone peut se faire en présence du bénéficiaire en utilisant la fonction haut-parleur du téléphone.

Un environnement adéquat (absence de bruit, disposition adaptée autour du téléphone) favorise la qualité de l'interprétation par téléphone. Les interprètes font leur possible afin d'offrir un service de qualité selon les emplacements où ils se trouvent pour assurer leur prestation par téléphone.

Durant l'intervention téléphonique, l'utilisateur de prestation veille à être clair et concis. Il s'engage à gérer la communication de manière à laisser l'interprète traduire fidèlement les propos des deux parties. C'est à lui que revient la charge de clôturer l'entretien.

Prestations par conférence téléphonique sans réservation

Il est également possible de demander une conférence téléphonique qui permet à l'utilisateur d'entrer en contact par téléphone interprété avec un bénéficiaire en passant par notre service Opérations. Concrètement, cela s'applique dans les cas de figure où le bénéficiaire doit être contacté par téléphone sans être présent au même endroit que l'utilisateur.

Conformément à la procédure, c'est l'utilisateur (intervenant de première ligne) qui contacte l'équipe des Opérations au 02 609 51 80 qui se charge de placer les trois intervenants dans une salle de conférence virtuelle.

Prestations par réservation téléphonique

Les réservations pour des prestations par téléphone sont encodées directement sur la plateforme INTERPRETO.

Une demande de réservation téléphonique peut être prévue pour une durée de 30 à 60 minutes.

Cette modalité permet de garantir la disponibilité de l'interprète et d'assurer que l'interprétation se déroule dans les bonnes conditions.

Dans quels cas est-il plus pertinent de demander un interprète en distanciel ?

Les situations dans lesquelles l'interprétation par téléphone est la modalité la plus indiquée sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- Conversations structurées et simples (prise de rendez-vous, conversation "de guichet").
- Situations d'urgence, de crise nécessitant une résolution rapide et courte.
- Conversations courtes, informatives (non chargées d'émotion).
- Lorsque la présence physique de l'interprète n'est pas nécessaire ou n'est pas possible.
- Lorsque l'anonymat physique de l'interprète ou du bénéficiaire doit être préservé.
- Lorsque le bénéficiaire ne sait pas se déplacer.

L'interprétation par téléphone peut se faire en présence du bénéficiaire en utilisant la fonction haut-parleur du téléphone.

Pour préparer l'entretien, il est préférable que l'utilisateur note les principaux points et les questions qu'il souhaite aborder avec l'interprète en milieu social.

Un environnement adéquat (absence de bruit, disposition adaptée autour du téléphone) favorise la qualité de l'interprétation par téléphone. Les interprètes font leur possible afin d'offrir un service de qualité selon les emplacements où ils se trouvent pour assurer leur prestation par téléphone.

Pendant l'intervention téléphonique, l'utilisateur utilisera un langage simple. Il procédera par des séquences courtes pour sauvegarder la précision des messages.

L'utilisateur n'hésitera pas à user de la reformulation pour être certain de la bonne compréhension de chacun.

3.4. Interprétation par visioconférence

Le SeTIS Bruxelles propose également des services de visioconférence. La visioconférence est le moyen le plus efficace de remplacer la présence de l'interprète lorsque celle-ci peut être évitée. Elle permet de se rencontrer en visuel, ce qui facilite la communication entre tous, notamment au niveau de l'expression non verbale et para-verbale, fondamentale dans le travail de l'interprète. Une prestation par visioconférence étant programmée à l'avance, elle peut durer jusqu'à 1 h si nécessaire.

Le SeTIS Bruxelles travaille principalement avec TEAMS, l'application de Microsoft, mais nous pouvons également travailler avec les autres plateformes existantes selon vos besoins. Les invitations pour les prestations programmées doivent être envoyées à l'adresse demandes@setisbxl.be.

Comment entrer en relation avec l'interprète pour une visioconférence ?

Conformément à la procédure, c'est l'utilisateur (intervenant de première ligne) qui introduit une demande à l'avance via la plateforme choisie (TEAMS ou autre) en envoyant l'invitation à l'adresse électronique : demandes@setisbxl.be. Ensuite, l'équipe Opérations, qui agit comme un intermédiaire, se charge de mettre l'utilisateur en relation avec l'interprète.

3.5. Traductions Ecrites

Les demandes de traduction se font à l'adresse électronique demandes@setisbxl.be

L'utilisateur communique son souhait de délai, les langues source et cible avec le ou les documents à traduire en pièce jointe. Les formats acceptés sont .doc, docx, .txt, .odt, .rtf mais vous seront, dans tous les cas, renvoyées au format .docx, sans mise en forme.

Le SeTIS Bruxelles évalue la faisabilité en termes de disponibilité et d'offre de langues et valide par retour de mail en mentionnant le délai de livraison à partir de la confirmation par l'utilisateur. Avant d'effectuer une traduction, une concertation avec le traducteur désigné peut être nécessaire pour vérifier la faisabilité de la demande en amont.

Les demandes confirmées par le SeTIS Bruxelles sont les seules valides.

Le SeTIS Bruxelles ne réalise pas de traductions jurées ou à caractère officiel.

Le tarif unique pour une page de prestation est de 30 euros par page. Chaque page doit compter maximum 300 mots. En outre, un service de révision est disponible au coût unique de 20 euros par page. Les traductions écrites qui relèvent de domaines spécifiques peuvent faire l'objet d'un supplément.

4. Aspects administratifs et financiers

Les tarifs en vigueur sont repris sur notre [site](#). N'hésitez pas à contacter le département Relations Extérieures et Qualité pour toute question relative au financement des prestations et aux tarifs en application pour votre service en contactant relations.exterieures@setisbxl.be.

4.1. Facturation

L'utilisateur de facturation reçoit une facture mensuelle émanant du SeTIS Bruxelles reprenant le détail des prestations. Les éléments déterminant le montant à facturer sont établis sur la base de l'enregistrement de la prestation par l'interprète et la validation de celui-ci par l'utilisateur.

Ces prestations doivent être payées par le service utilisateur.

Tout paiement doit s'effectuer dans un délai de 30 jours au n° de compte suivant :

BE59 7805 9091 5626

Afin d'assurer un suivi optimal de la facturation, veuillez nous communiquer les informations suivantes à l'adresse suivantes : relations.exterieures@setisbxl.be.

- Numéro de compte au format IBAN
- Numéro d'entreprise
- Adresse électronique de facturation
- Personne de contact (nom, prénom, fonction et numéro de téléphone)

Rémunération des interprètes et traducteurs sociaux

Les interprètes et les traducteurs en milieu social sont rémunérés par le SeTIS Bruxelles pour les interventions demandées par l'utilisateur. En aucun cas ils ne recevront de rétribution de la part de l'utilisateur ou du bénéficiaire.

Toute modification relative au présent règlement sera notifiée sans délai aux organismes utilisateurs.

4.2. Interdiction de refacturation au bénéficiaire

Le SeTIS Bruxelles est une asbl à finalité sociale, subventionnée par les autorités régionales bruxelloises, la Fédération Wallonie-Bruxelles et le Fonds Social Européen. Sa mission est de collaborer avec les services publics et les associations qui rencontrent des publics ne maîtrisant pas le français en proposant des prestations d'interprétation à un tarif abordable pour ces services.

En aucun cas il n'est autorisé de facturer les frais de prestation des interprètes au public bénéficiaire.

Nous sommes à votre disposition pour toute question concernant le cadre de la collaboration, les tarifs, ou la valorisation de vos éventuels agréments à l'adresse : relations.exterieures@setisbxl.be .

Pour contacter le Département Relations Extérieures et Qualité :

Disponible du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h

Par téléphone :

Nicolas BRUWIER, Responsable des Relations Extérieures et de la Qualité

02 609 51 83

Souad BENKEDOURI, Chargée des Relations Extérieures

02 609 51 91

Par mail :

relations.exterieures@setisbxl.be

