

ADDENDUM A L'ACCORD-CADRE POUR L'UTILISATION D'INTERPREATIONS SOCIALES ET DE TRADUCTIONS

ADDENDUM A L'ACCORD-CADRE POUR L'UTILISATION D'INTERPREATIONS SOCIALES ET DE TRADUCTIONS

Cet addendum (l'«Addendum») est conclu:

ENTRE:

« Agentschap integratie & inburing », une fondation de droit privé ayant son siège social à Tour & Taxis – Entrepôt Royal, Havenlaan 86C, bus 212, 1000 Bruxelles, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0543.307.391 (RPR Bruxelles);

représentée légalement par Olivier Charon, directeur général par intérim et Benny Brouwers, directeur commercial;

ci-après dénommée «l'Agence»;

ET

La Ville de Bruxelles, représentée par son Collège des Bourgmestre et Echevins, au nom duquel agissent Madame Ans Persoons, Echevine, et Monsieur Luc Symoens, Secrétaire communal, en sa qualité de pouvoir organisateur de « **Onthaalklas van Anderstalige Nieuwkomers van het Hoofdstedelijk Instituut Anneessens-Funck** »

ci-après dénommé «l'établissement»;

L'Agence et l'établissement sont ci-après dénommés, individuellement «Partie» et collectivement «les Parties».

PREAMBULE

- (A) Les parties ont signé en date du/...../..... un accord-cadre pour l'utilisation d'interprétations sociales et de traductions (« l'accord-cadre »).
- (B) Conformément à l'article 9.1 de l'accord-cadre, les parties souhaitent, par le biais de cet addendum, clarifier et détailler les services, la tarification et la facturation pour l'Agence.
- (C) Les dispositions du présent addendum font partie intégrante de l'accord-cadre.

ADDENDUM A L'ACCORD-CADRE POUR L'UTILISATION D'INTERPREATIONS SOCIALES ET DE TRADUCTIONS

IL EST CONVENU CE QUI SUIT:

Article 1 – Collaboration avec d'autres prestataires de services

1.1. Les parties reconnaissent que les installations situées sur le territoire de la ville d'Anvers et des quartiers peuvent faire appel aux services d'Atlas, Integratie en Inburgering Antwerpen VZW ("Atlas") dans les conditions de l'accord-cadre et des dispositions spécifiques prévues dans l'addendum à l'accord-cadre pour Atlas.

Atlas est le premier point de contact pour les missions d'interprétation sur place et des traductions pour les établissements situés sur le territoire de la ville d'Anvers.

1.2. Les parties reconnaissent que les établissements situés sur le territoire de « Groot-Gent » peuvent compter sur les services d'IN-Gent, Integratie en Inburgering Gent VZW ("**IN-Gent**") dans les conditions de l'accord-cadre et des dispositions spécifiques prévues dans l'addendum de l'accord-cadre pour IN-Gent.

In-Gent est le premier point de contact pour les interprètes sur place et les traductions pour les établissements sur le territoire du « Groot-Gent ».

1.3. Les parties reconnaissent que les établissements situés sur le territoire de Bruxelles-Capitale peuvent faire usage des services de Brussel Onthaal vzw conformément aux dispositions de la convention entre l'Agence et Brussel Onthaal vzw. Brussel Onthaal vzw est le premier point de contact pour les interprètes certifiés sur place et propose également:

- Une offre supplémentaire d'interprètes téléphoniques en néerlandais, français ou anglais
- Une offre supplémentaire d'interprètes sur place en néerlandais, français et anglais
- Une gamme supplémentaire de traductions certifiées.

Article 2 – Connexion en utilisation du portail Web

2.1. Les parties reconnaissent que tout établissement qui conclut un accord-cadre avec l'Agence aura accès au portail Web: application.sociaaltolkenenvertalen.be (le «portail Web») par lequel l'établissement peut se connecter après l'activation de son compte.

Les instructions et recommandations pour une utilisation correcte et efficace du portail Web sont disponibles sur le site Internet de l'Agence www.integratie-inburgering.be.

2.2. Sur le portail Web, un compte par établissement (ou activité partielle si souhaité) est activé sur l'adresse e-mail déterminée par l'établissement. L'établissement reconnaît que toute activation ultérieure est de la responsabilité de l'établissement. L'Agence n'active pas elle-même de comptes Web supplémentaires. Pour les lignes directrices de la politique interne concernant l'attribution des comptes Web, il faut se rendre sur le site Web de l'Agence.

2.3. Le portail Web est le canal pour:

ADDENDUM A L'ACCORD-CADRE POUR L'UTILISATION D'INTERPREATIONS SOCIALES ET DE TRADUCTIONS

- L'ajustement des données de l'adresse de l'établissement (et des activités partielles, le cas échéant);
- L'activation de comptes Web supplémentaires;
- La demande d'un interprète sur place;
- La réservation d'interprètes téléphoniques;
- Le suivi de l'établissement des demandes introduites;
- La publication des propositions de facturation (avec le détail des demandes sur base des données enregistrées);
- Les statistiques concernant les demandes soumises;
- La communication entre l'établissement et l'agence.

Le fournisseur de services prévoit le développement du portail Web et du logiciel d'enregistrement permettant des fonctionnalités supplémentaires. Cela concerne dans un premier temps:

- La demande de traductions en uploadant des textes sources sur le portail Web. En attendant l'activation de cette fonctionnalité, les textes sources seront livrés par mail à l'adresse STV@integratie-inburgering.be.
- La validation numérique des missions d'interprétation sur place par l'établissement.

L'établissement sera informé de ces développements si la méthode de travail et la procédure devaient être adaptées en conséquence.

Article 3 – Validation des prestations d'interprétation livrées

3.1. Missions d'interprétation sur place

- 1) Pour la confirmation d'une mission qui a été acceptée par le traducteur/interprète, une fiche de prestation sera envoyée avec toutes les données concernant la mission demandée. Le traducteur/interprète emporte cette fiche de prestation avec lui et la soumet à l'établissement une fois la mission terminée.
- 2) L'établissement indique les informations suivantes sur la fiche de prestation:
 - L'heure d'arrivée de l'interprète;
 - L'heure de début de la mission;
 - L'heure de fin de la mission;
 - D'éventuelles remarques.
- 3) L'interprète et l'établissement signent la fiche de prestation complétée.
- 4) L'interprète reprend la fiche après que le kilométrage qu'il a effectué a été complété, à télécharger sur le portail Web, afin que cela puisse être pris en compte sur la facturation.
- 5) Si l'établissement souhaite également un exemplaire de la fiche de prestation, cette fiche sera soit, complétée et signée en double, soit, copiée par l'établissement après signature.

Le prestataire de services prévoit dans la suite du développement du portail Web et du logiciel d'enregistrement, la possibilité de validation numérique des missions exécutées par l'établissement. L'établissement sera informé en temps utile de ces développements et de la nouvelle méthode de travail.

ADDENDUM A L'ACCORD-CADRE POUR L'UTILISATION D'INTERPREATIONS SOCIALES ET DE TRADUCTIONS

3.2. Interprètes téléphoniques

3.2.1. Missions des interprètes téléphoniques sans réservation

La durée de l'interprétation téléphonique sera enregistrée au moyen d'un logiciel développé sur mesure. L'enregistrement commence dès que l'établissement et l'interprète sont connectés et se termine dès que l'établissement raccroche.

Ces conversations ne sont pas enregistrées au nom ou au numéro de téléphone de l'employé par l'établissement.

Pour obtenir une interprétation téléphonique non réservée, l'établissement prévoit un code qui sera distribué en interne aux employés qui disposent de l'autorisation. Ce code peut être modifié sur demande. Il est possible d'obtenir un code différent par activité partielle. Les parties reconnaissent que la redevance effective est calculée conformément aux principes généraux de l'accord-cadre.

3.2.2. Missions des interprètes téléphoniques avec réservation

Les réservations et donc aussi les missions accomplies ou annulées des interprètes téléphoniques sont bien identifiables car elles sont liées au compte Web de l'établissement par lequel la réservation a été demandée.

Les parties reconnaissent que la redevance effective est calculée conformément aux principes généraux de l'accord-cadre.

Article 4 – Tarification et facturation

4.1. Pour les tarifs, voir les articles 8.1 à 8.5. de l'accord-cadre. L'Agence facturera 100% du paiement à l'établissement sauf si des subventions sont obtenues.

4.2. Les parties conviennent que les propositions de facturation (avec le détail des demandes en fonction des données enregistrées) seront publiées mensuellement sur le portail Web par l'établissement.

4.3. L'Agence facturera, à l'établissement dans les 15 jours qui suivent la fin de chaque trimestre, les services prestés au cours du trimestre précédent. Cela peut être dérogé sur demande de l'établissement.

4.4. Si la somme des propositions de facturation, dans le trimestre, atteint ou dépasse 1000 EUR, l'article 3.3 est dérogé et la facture est émise avant la fin du trimestre.

4.5. La facture, qui sera envoyée par lettre recommandée par l'Agence, est considérée comme acceptée en l'absence de commentaires de l'établissement dans les 7 jours à compter de sa réception.

4.6. La facture sera payée dans les trente jours suivant l'expiration du délai visé à l'article 3.5.

ADDENDUM A L'ACCORD-CADRE POUR L'UTILISATION D'INTERPRETATIONS SOCIALES ET DE TRADUCTIONS

Article 5 – Accords d'annulation en cas de fermeture exceptionnelle ou collective

- 5.1. Au cas où la fermeture exceptionnelle n'a pas été annoncée au moins 2 semaines avant la fermeture sur le portail Web, les accords d'annulation prévus à l'article 9 de l'accord-cadre seront d'application.
- 5.2. Au cas où la fermeture exceptionnelle (p. ex. journée d'équipe, fermeture d'équipe) a été annoncée au moins 2 semaines avant la fermeture sur le portail Web, les commandes programmées le premier jour ouvrable après le jour de la fermeture exceptionnelle qui n'ont pas été annulées avant 16h le jour ouvrable avant le jour de fermeture exceptionnelle seront facturées.
- 5.3. En cas de fermeture collective (l'Agence ferme collectivement entre Noël et Nouvel an) : les commandes prévues le premier jour ouvrable après la fermeture collective qui n'ont pas été annulées avant 16h le jour ouvrable précédant le jour de la fermeture exceptionnelle seront facturées.

Article 6 – Rapports et plaintes

6.1. À propos du fonctionnement du prestataire de services

- 1) Le rapport/la plainte est formulé(e) par écrit et envoyé par courriel au service d'interprétation sociale et de traduction à l'adresse STV@integratie-inburgering.be;
- 2) Des demandes de précision peuvent être posées si nécessaire;
- 3) Après enquête, cela sera soumis à la personne concernée avec des conclusions et/ou une solution ;
- 4) Renvoi au médiateur flamand si la réponse n'est pas satisfaisante.

6.2. À propos du traducteur/interprète

- 1) Le rapport/la plainte est formulé(e) par écrit et envoyé par courriel au service d'interprétation sociale et de traduction à l'adresse STV@integratie-inburgering.be;
- 2) Des demandes de précision peuvent être posées si nécessaire;
- 3) Le rapport/la plainte est analysé(e), toutes les parties seront entendues;
- 4) Après consultation interne et consultation des autres prestataires de services, la décision sera communiquée à toutes les parties ;
- 5) Décisions possibles:
 - a. Le rapport/la plainte n'est pas fondé(e), l'interprète sera déployé plus loin ;
 - b. Le traducteur/interprète est en outre déployé sous réserve de suivi ou de remédiation ;
 - c. Le traducteur/interprète est momentanément mis en attente ou
 - d. Le traducteur/interprète est retiré du projet.

ADDENDUM A L'ACCORD-CADRE POUR L'UTILISATION D'INTERPRETATIONS SOCIALES ET DE TRADUCTIONS

6) Renvoi à la procédure générale de réclamation de l'Agence en cas de réponse insatisfaisante
(formulaire de réclamation sur www.integratie-inburgering.be)

Article 7 Confidentialité, traitement et protection des données personnelles (GDPR)

Les parties conviennent que chaque traitement de données personnelles pour la mise en oeuvre de l'accord-cadre sera conforme aux réglementations applicables en matière de confidentialité (y compris, mais sans s'y limiter, le règlement général sur la protection des données).

Aux fins du présent article 7, les termes cités ci-après ont les significations suivantes :

“Règlement général sur la protection des données”: signifie le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel à la libre circulation de ces données, et ce abrogeant la Directive 95/46/EG.

“Données personnelles” en **“Traitement”** ont la signification telle que mentionnée à l'article 4 du règlement général sur la protection des données.

Article 8 – Droit applicable et tribunal compétent

7.1. Cet addendum est soumis au droit belge.

7.2. Tout différend survenant à la suite de la mise en oeuvre ou de la résiliation du présent Addendum entre les Parties relève de la compétence exclusive des tribunaux néerlandophones de Bruxelles.

Réalisé à Bruxelles en date du...../...../..... en deux (2) exemplaires originaux, dont chaque Partie déclare avoir reçu un original.

SIGNATURES DES PARTIES

ADDENDUM A L'ACCORD-CADRE POUR L'UTILISATION D'INTERPREATIONS SOCIALES ET DE TRADUCTIONS

Pour l'établissement,

Ans Peroons,
Échevine de l'Urbanisme et des Espaces Publics,
Affaires et Enseignement néerlandophones

Luc Symoens
Secrétaire communal

Pour "Agentschap Integratie en Inburgering",

Olivier Charon,
Directeur général par interim

Benny Brouwers,
Directeur commercial