

## Glossaire

**Commanditaire:** L'entité ou l'organisation faisant la demande de services de traduction ou d'interprétation, responsable de la coordination de la demande.

**Organisme de facturation :** L'organisme chargé de payer la facture. Veuillez noter qu'aucune facture ne sera envoyée au bénéficiaire.

**Bénéficiaire:** La personne qui bénéficie des services de traduction ou d'interprétation, pouvant être un.e patient.e, ou toute autre personne nécessitant ces services.

**Interprète:** Le/la professionnel.le linguistique qui assure la traduction orale entre deux langues lors des prestations.

**Matching:** Le service qui met en relation un.e interprète disponible et le commanditaire en répondant aux besoins spécifiques de ce dernier.

**Agent matching :** Le/la professionnel.le chargé.e du matching et du suivi. Il/elle est le référent direct du commanditaire.

**L'ASBL Le Monde des Possibles agit en tant que représentant légal du projet Univerbal.**

## 1 Réservation.

Toute demande de traduction et d'interprétation doit être soumise par e-mail à [univerbal@possibles.org](mailto:univerbal@possibles.org) ou via la plateforme Bookly : <https://univerbal.be/bookly-services/>

Veuillez fournir les informations suivantes dans votre demande :

- **Langue :**
- **Date et heure** de la prestation :
- **Adresse de prestation :**
- **Service** (milieu médical, juridique, socio-administratif ou santé mentale) :
- Pour les services médicaux, veuillez préciser **le service, le nom du médecin et la date de naissance du/de la bénéficiaire.**
- **Nom et prénom du/de la bénéficiaire :** (nécessaire pour les bénéficiaires pris en charge par la Croix Rouge, Fedasil)
- **Organisme à facturer :** Nom, adresse complète et, si possible adresse mail (pour envoi facture.

# Conditions Générales du Service Univerbal

## 1.1 Toute prestation téléphonique ou en présentiel devra faire l'objet d'une demande préalable.

Si une prestation est convenue directement avec l'interprète, elle doit être communiquée au Service Univerbal avant la date de la prestation ou être encodée directement par vous via notre plateforme <https://univerbal.be/bookly-services/> (24h ouvrables à l'avance)

Les interprètes sont couverts par une police d'assurance, qui risque ne pas être valide si la prestation n'est pas commandée à l'avance via la plateforme Bookly ou par mail.

## 1.2 La disponibilité des interprètes indiquée dans le formulaire en ligne est indicative.

Lorsqu'une demande d'interprétation est soumise, elle est transmise à l'interprète qui peut l'accepter ou la refuser en fonction de sa disponibilité. Notre système et nos collègues feront tout leur possible pour trouver un.e interprète disponible jusqu'à épuisement de toutes les alternatives. Si aucun.e interprète n'est disponible, vous serez informé par e-mail.

En cas de réponse positive à votre demande, vous serez notifié par e-mail via l'adresse suivante : [no-reply@univerbal.be](mailto:no-reply@univerbal.be).

Pour toute question ou commentaire concernant une demande, veuillez envoyer un e-mail à [matching@univerbal.be](mailto:matching@univerbal.be) ou téléphoner au 04 232 02 92 ext 1.

En cas d'erreur dans la communication des informations relatives au service, telles que l'adresse, il ne peut être garanti que l'interprète pourra se rendre à la destination correcte. Dans la mesure où la disponibilité de l'interprète le permettra, des efforts seront déployés en vue de l'acheminement vers le lieu de prestation. Toutefois, le temps de déplacement et les frais de transport supplémentaires de l'interprète seront pris en compte dans la facturation suivant les conditions et au tarif régulier.

Ceci est soumis à la disponibilité de l'interprète et à la distance permettant à l'interprète de se rendre ou non au rendez-vous et à condition que le professionnel accepte d'attendre que l'interprète arrive sur le lieu de rendez-vous pour rencontrer le bénéficiaire.

## 1.3 Double réservation.

Le client est responsable de la gestion interne de ses commandes. Si deux réservations distinctes sont effectuées via notre plateforme Bookly pour la même prestation, et si, en conséquence, nous envoyons deux interprètes, les deux réservations seront facturées.

Notre système automatique reçoit les demandes et envoie des mails d'accusé de réception et de confirmation. Actuellement, nous ne disposons pas d'un mécanisme intégré pour identifier les doublons



# Conditions Générales du Service Univerbal

de prestations. Si une demande reste sans réponse, le commanditaire est encouragé à contacter notre service avant de procéder à une nouvelle commande.

## 1.4 Modification / Annulation.

Toute annulation ou modification doit parvenir au Service Univerbal au minimum 24h ouvrables à l'avance **par e-mail** auprès de la personne responsable du service sur [matching@univerbal.be](mailto:matching@univerbal.be).

Toute annulation d'une prestation sur place donne lieu à la facturation intégrale des heures réservées (1, 2 ou 3) et des frais de déplacement de l'interprète.

Une annulation est considérée comme une annulation sur place dès que l'interprète entreprend le déplacement.

En cas d'annulation tardive sans déplacement, une seule heure sera facturée.

Une annulation est considérée comme tardive si elle est communiquée moins de 24 heures ouvrables avant la prestation.

En cas d'annulation de nos services pour des motifs de force majeure de la part d'un.e de nos interprètes, nous mettrons en œuvre tous les moyens possibles pour trouver un.e remplaçant.e à l'interprète

---

<sup>1</sup> Les trajets parfois très longs et les horaires de travail fractionnés dans différentes structures sont des conditions difficiles pour les interprètes, ce qui a également un impact sur leurs revenus. C'est pourquoi nous estimons que chaque minute de travail de l'interprète doit être prise en compte, et le principe

prévu.e. Cependant, il est important de noter que nous ne pouvons garantir la possibilité de le faire.

## 2 Paiement et Facturation.

**Nous facturons 22 € par heure plus les frais de déplacement.**

Toute heure entamée est facturée. <sup>1</sup>

Les frais de déplacement dépendent du mode de transport de l'interprète.

- En cas de déplacement en bus, nous facturons 5 à 7 euros.
- En cas de déplacement en train, nous facturons le prix du billet de train.
- En cas de déplacement en voiture, nous facturons selon montant officiel en vigueur au moment de la prestation par kilomètre parcouru entre son domicile et l'adresse de prestation.

Vous pouvez préciser vos préférences lors de votre demande. Si vous soumettez votre demande via notre plateforme Bookly, veuillez l'indiquer dans les commentaires. Veuillez noter que la plupart de nos interprètes résident à Liège, mais certains viennent de plus loin.

"une heure entamée est due" reflète cette réalité. Les services d'interprétation en milieu social doivent demeurer accessibles aux institutions sans compromettre le travail de l'interprète.

## Conditions Générales du Service Univerbal

La facture vous sera envoyée par e-mail après prestations, en principe une fois par mois dans le mois qui suit la prestation.

L'unique mode de paiement accepté est le virement bancaire.

Veillez noter qu'aucune facture ne sera envoyée au bénéficiaire, uniquement au commanditaire. Notre service, étant un service de deuxième ligne, n'a pas de contact direct avec les bénéficiaires et répond aux demandes des organismes par lesquels ils sont pris en charge.

La prestation en week-end ou jour férié sera facturée 33 euros (150%).

### 3 Utilisation du numéro de téléphone de l'interprète pour les prestations téléphoniques.

Le numéro de téléphone de l'interprète est fourni exclusivement à des fins de contact avec le professionnel. **En aucun cas, ce numéro ne doit être divulgué au/à la bénéficiaire.**

Il est également strictement interdit d'utiliser ce numéro pour des appels spontanés à l'interprète en vue de solliciter une prestation immédiate.

Toute prestation doit être préalablement planifiée et faire l'objet d'une demande formulée via notre service. La communication avec l'interprète par le biais de ce numéro est autorisée uniquement à des fins organisationnelles, telles que la vérification de sa disponibilité à une heure précise.

L'interprète se réserve le droit de répondre à des appels d'organisation en dehors des heures de bureau.

### 4 Temps d'attente de l'interprète.

#### 4.1 Sur place.

L'interprète est tenu.e d'attendre uniquement pendant les 20 premières minutes à l'emplacement du rendez-vous, et ce à partir de l'heure de rendez-vous fixée. En cas de non-présentation du/de la bénéficiaire dans les 20 minutes, l'interprète est autorisé.e à se retirer, et la prestation sera facturée.

Dans le cas où l'interprète trouve son bénéficiaire et que les deux doivent attendre pour une consultation médicale ou autre, l'interprète est obligé d'attendre avec son bénéficiaire dans le temps réservé seulement. Si son emploi du temps le permet, l'interprète peut poursuivre sa prestation au-delà de l'heure réservée, ce qui donnera lieu à la facturation des heures supplémentaires.



# Conditions Générales du Service Univerbal

## 4.2 Par téléphone.

L'interprète est tenu d'attendre l'appel téléphonique pendant **une heure** à partir de l'heure demandée. Les commanditaires ont la possibilité de contacter l'interprète pendant cette période d'attente. Cependant, l'interprète n'est pas obligé de fournir la durée complète de l'heure si l'appel ne commence pas à l'heure initialement demandée. Par exemple, si la prestation était planifiée pour 15h, l'interprète doit répondre à l'appel entre 15h et 16h. Si l'appel survient à 15h40, l'interprète sera tenu de fournir seulement les 20 minutes restantes de l'heure initialement demandée. Si l'interprète est disponible pour dépasser l'heure prévue, deux heures seront facturées.

Cette politique vise à assurer une gestion efficace du temps de l'interprète tout en respectant les engagements pris lors de la réservation.

## 5 Confidentialité- RGPD.

Les interprètes ont accès à des données à caractère personnel au sens de la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et du règlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données 2016/679 (ci-après RGPD).

Les interprètes déclarent reconnaître la confidentialité des dites données.

Il/elle s'engage par conséquent, conformément à la loi et au RGPD, à prendre toutes les précautions conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de ses attributions afin de protéger la confidentialité des informations auxquelles il/elle a accès, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.

Il/elle s'engage en particulier à :

- ne pas traiter les données auxquelles il peut accéder à des fins autres que celles prévues par ses attributions et définies par le responsable de traitement ;
- ne divulguer ces données qu'aux personnes dûment autorisées, en raison de leurs fonctions, à en recevoir communication, qu'il s'agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales, et ce uniquement sur autorisation écrite préalable du responsable de traitement ;
- ne faire aucune copie de ces données sauf à ce que cela soit nécessaire à l'exécution de ses fonctions et sur autorisation écrite préalable du responsable de traitement ;
- prendre toutes les mesures conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de ses attributions afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données ;

## Conditions Générales du Service Univerbal

- prendre toutes les précautions conformes à l'usage et à l'état de l'art pour préserver la sécurité physique et logique de ces données ;
- s'assurer, dans la limite de ses attributions, que seuls les moyens de communication sécurisés seront utilisés pour transférer ces données et ce uniquement sur autorisation écrite préalable du responsable de traitement ;
- en cas de cessation de ses fonctions, restituer intégralement les données, fichiers informatiques et tout support d'information relatif à ces données.

Cet engagement de confidentialité, en vigueur pendant toute la durée de ses fonctions, demeurera effectif, sans limitation de durée après la cessation de ses fonctions, quelle qu'en soit la cause, dès lors que cet engagement concerne l'utilisation et la communication de données à caractère personnel.

### 5.1 Confidentialité des données de l'interprète.

Afin de garantir la confidentialité, le nom de l'interprète ne doit en aucun cas figurer sur les documents remis au/à la bénéficiaire. Cette mesure vise à protéger l'identité de l'interprète et à maintenir la confidentialité des informations professionnelles. Toutes les communications et informations relatives aux interprètes seront gérées de manière sécurisée, sans divulguer d'informations personnelles sur l'interprète aux bénéficiaires. Cette précaution est

essentielle pour préserver l'intégrité professionnelle et garantir un environnement de travail respectueux de la vie privée de chacun.

## 6 Plaintes.

Pour adresser toute plainte, le commanditaire doit s'adresser à la coordination d'Univerbal via un mail décrivant la situation.

Plaintes administratives : [matching@univerbal.be](mailto:matching@univerbal.be)

Plaintes sur les interprètes : [lorena.espino@possibles.org](mailto:lorena.espino@possibles.org)

Plaintes de facturation : [serge.dakpui@possibles.org](mailto:serge.dakpui@possibles.org)

