

# PROCÉDURE À SUIVRE POUR RECOURIR AUX SERVICES DU SETIS

## 1. ANALYSER SON BESOIN

### Interprétation par déplacement

- Au siège d'activité habituel
- Dans un autre lieu qu'elle indique
- Réservées le plus tôt possible :
  - Bruxelles : minimum 2 jours avant la date d'intervention
  - Wallonie : minimum 1 mois à l'avance

### Interprétation par téléphone

- 20 minutes maximum
- Contact instantané et direct entre les acteurs
- Du lundi au jeudi de 9h à 17h et le vendredi de 9h à 13h

## 2. FORMULE UNE DEMANDE

### Demande par mail

- **SETIS Bruxelles** : [demandes@setisbxl.be](mailto:demandes@setisbxl.be)
- **SETIS Wallon** : [matching@seiw.be](mailto:matching@seiw.be)

Informations à inclure dans le mail :

- Langue-source demandée
- Domaine d'intervention
- Les intervenants qui seront en situation
- Durée présumée de la prestation
- Adresse à laquelle l'interprète doit se rendre

### Prendre contact avec le :

- **SETIS Bruxelles** : 02/609.51.80
- **SETIS Wallon** : 081/46.81.70

## 3. CONFIRMATION ET COMMUNICATION

### Transférer la confirmation du SETIS à la DPSE

Spécifiquement adapté à :

- Conversations structurées, situation d'urgence ou de crise, conversations courtes informatives (non chargées d'émotion)
- Lorsqu'il n'y a pas d'utilisation de document et que la présence physique de l'interprète n'est pas nécessaire ou n'est pas possible
- Anonymat de l'interprète ou du bénéficiaire

## 4. ACCORD

### Vérification de la facture

Lors de chaque fin de prestation, vous devrez dater et signer un « bon de prestation » fourni par l'interprète pour attester de la réalisation du service. Une copie (photocopie ou pdf) de ce document est à renvoyer à la DPSE.