

# Règlement d'ordre intérieur (R.O.I.) 2024

👤 Un service de l'asbl Inclusion

📍 Rue Colonel Bourg 123-125 boîte 6 - 1140 Bruxelles

☎ 02/247.28.19

✉ info@falc.be

0441.427.501 - RPM Bruxelles  
BE55 7755 9307 9744

[www.falc.be](http://www.falc.be)

Service agréé par la Commission  
Communautaire Française



## Table des matières

Les missions du service FALC.be .....	4
Pourquoi un règlement d'ordre intérieur ? .....	4
Quand et comment contacter le service FALC.be ? .....	6
Informations personnelles des demandeurs .....	6
Faire une demande au service FALC.be .....	6
Comment faire une demande au service FALC.be ? .....	7
Répondre aux demandes et refuser certaines demandes.....	9
Demandes de traductions et de vérifications de traductions.....	9
Délivrable et mode de livraison .....	10
Délai de livraison.....	11
Annulation par le demandeur .....	12
Demandes d'interprétation.....	12
Organisation de l'interprétation .....	12
Absence de l'interprète .....	12
Préparation de la mission d'interprétation .....	13
Conditions de la prestation d'interprétation .....	13
Annulation par le demandeur .....	14
Combien ça coûte ?.....	14
Traduction de documents et vérification de textes écrits en FALC.....	15
Interprétation .....	18
Comment faut-il payer ? .....	18
Que faire si le demandeur n'est pas content du travail ?.....	19
Demande d'informations .....	19
Droit de réclamation .....	19
Label « FALC.be » .....	21

Les noms des personnes responsables .....	22
Les assurances du service .....	22
Contact du Service Phare et du service d'inspection.....	23

## Les missions du service FALC.be

Un **demandeur** est une personne qui fait une demande de prestation auprès du service FALC.be.

Il existe différentes **prestations** :

- Des **traductions** en FALC
- Des **vérifications de textes** déjà écrits en FALC
- De l'**interprétation** : traduction de messages parlés en FALC  
Par exemple une conférence ou un rendez-vous.
- Des **formations** pour apprendre le FALC



Traduction



Interprétation



Formation

Le **prestataire** est une personne qui va réaliser les prestations.  
Par exemple un traducteur ou un interprète.

## Pourquoi un règlement d'ordre intérieur ?

Ce **Règlement d'Ordre Intérieur** (R.O.I.) définit les **règles** que le service FALC.be doit respecter et que les demandeurs doivent respecter.

Le R.O.I. dit aussi ce que le service FALC.be et les demandeurs ont le **droit** de faire.

Le service FALC.be a le droit de changer ce R.O.I. quand c'est nécessaire.



Le service FALC.be donne ce R.O.I. à chaque demandeur en même temps que le devis.

Le devis est un document qui donne le prix du travail demandé.

Si le demandeur accepte le devis il signe un bon de commande.

En signant ce bon de commande le demandeur **accepte de respecter les règles** qui sont dans ce R.O.I.

Le service FALC.be doit aussi respecter les règles.

Si le demandeur et le service FALC.be décident :

- d'ajouter une règle qui n'est pas dans le R.O.I.
- de changer une règle

alors ils doivent écrire la règle et signer tous les deux pour dire qu'ils sont d'accord.

On peut demander une copie du R.O.I. au service FALC.be.

Le R.O.I. est aussi sur le site internet [www.falc.be](http://www.falc.be).

## Quand et comment contacter le service FALC.be ?

On peut contacter le service :

- par **téléphone**



Lundi, mardi et mercredi : 0499 69 53 81

Vendredi : 0499 69 53 80

- par **mail**



info@falc.be

- avec le formulaire  
**du site internet**



www.falc.be

Le service est ouvert tous les jours sauf le jeudi  
et parfois pendant les vacances.

## Informations personnelles des demandeurs

Le service va écrire toutes les informations du demandeur  
dans un fichier sur son ordinateur.

Le service a besoin de ces informations pour travailler correctement.

Le service doit aussi écrire chaque année un rapport d'activité  
avec tout ce qu'il a fait pendant l'année  
pour continuer à recevoir l'aide du gouvernement bruxellois.

Le service respecte les informations des demandeurs.

Ces informations personnelles ne peuvent pas être données à d'autres personnes.

C'est le **R**èglement **G**énéral sur la **P**rotection des **D**onnées (**R.G.P.D.**)

## Faire une demande au service FALC.be



## Comment faire une demande au service FALC.be ?

Tout le monde peut faire une **demande** au service FALC.be.

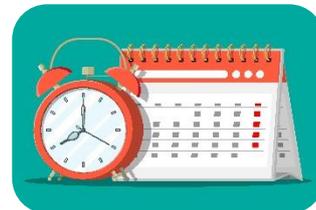
Les demandes peuvent être :

- une demande de **traduction** d'un document
- une demande de **vérification** d'une traduction et de **relecture**  
Si le demandeur a une formation en FALC  
il peut traduire lui-même son document en FALC  
et demander au service de vérifier son travail.  
Le service va aussi relire le travail  
avec une personne qui a un handicap intellectuel.
- une demande d'**interprétation** en FALC
- une demande de **formation**



Le service FALC.be va examiner les demandes :

- par ordre d'**arrivée**  
ça veut dire que les premières demandes seront examinées avant les suivantes
- par ordre d'**urgence**  
ça veut dire que les demandes urgentes peuvent être examinées en premier quand c'est possible.



Quand le service reçoit une demande il **analyse la demande** du demandeur.

Le demandeur doit donner tous les documents nécessaires au service.

Si c'est nécessaire le service parle avec le demandeur pour bien comprendre sa demande ou pour avoir plus d'informations.



Si le service accepte de répondre à la demande, il écrit un **devis**.

Un devis, c'est un document qui explique

- le travail qui est demandé
- le prix que ça coûte
- et le temps qu'il faut pour faire le travail



Si le demandeur est d'accord avec le devis, Il signe **un bon de commande**.

Le Service FALC.be commence alors le travail.

Si pendant le travail du Service FALC.be le demandeur ajoute des textes



ou modifie ses textes

le service a le droit de modifier le devis.

## Répondre aux demandes et refuser certaines demandes

Le service FALC.be doit :

- faire du bon travail : un travail de qualité
- respecter les règles du FALC
- respecter les règles qui sont dans ce R.O.I.

Si le service n'est pas capable de faire un travail

il a le droit de refuser la demande.

Par exemple si le service a déjà reçu trop de demandes et qu'il n'a pas assez de prestataires.



Le service refuse aussi les demandes

qui sont contre les valeurs de l'asbl Inclusion.

Par exemple un texte qui discrimine certaines personnes.

Ça veut dire un texte qui traite moins bien les personnes parce qu'elles sont différentes.

Les valeurs sont écrites dans le projet de service.

Le service peut aussi refuser des demandes

si le demandeur n'a pas payé la dernière facture

ou s'il a annulé trop souvent des interprétations.

## Demandes de traductions et de vérifications de traductions



## Délivrable et mode de livraison

### Le **délivrable**

c'est comment le travail va être donné au demandeur.

Le service FALC.be indique le délivrable sur le bon de commande.

En général,  
le délivrable est un document PDF  
avec le texte traduit et des illustrations.

Le demandeur peut demander un autre format.

Le service le fera si c'est possible.

Pour les illustrations  
le demandeur peut dire s'il préfère :

- des pictogrammes
- des dessins
- des photos

Le service peut parfois demander au demandeur de lui donner certaines photos  
par exemple la photo d'un lieu.

Le service propose un document  
qui respecte les règles de mise en page FALC.

Si le demandeur veut une mise en page particulière  
le service FALC propose alors un prix en plus  
dans le devis.

Quand le travail est fini  
le service envoie le travail par mail.

Si le demandeur veut le recevoir autrement



©



© Ce logo a été fait par Inclusion Europe

il doit prévenir le service FALC.be  
quand il signe le bon de commande.

## Délai de livraison

Le service écrit le **délai de livraison**  
dans le bon de commande.

Le délai de livraison  
c'est le temps nécessaire pour faire le travail.  
Par exemple, le service dit que le travail sera fait  
dans un mois.



Le service FALC.be fait tout pour respecter le délai  
mais ce délai dépend aussi des prestataires et des relecteurs.

Si les prestataires ou les relecteurs ne sont pas disponibles  
le service doit prévenir directement le demandeur  
que le travail va avoir du retard.



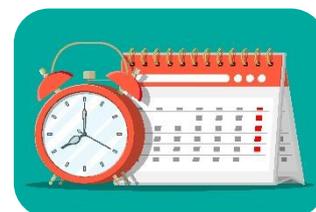
Le service FALC.be n'est pas responsable pour ce retard.

Le service FALC.be n'est pas non plus responsable  
pour des retards à cause d'événements qu'on ne pouvait pas prévoir.  
Par exemple, en cas de maladie ou d'accident.

Le service FALC.be ne diminue pas le prix s'il y a du retard.

S'il y a du retard,  
le demandeur peut demander qu'on arrête le travail.  
Le demandeur doit juste payer pour la partie du travail  
qui a déjà été faite.

Si une demande est très **urgente**  
le demandeur le dit au Service.



Quand c'est possible,  
le service peut alors proposer un travail plus rapide.

Le prix est alors un peu plus élevé.

## Annulation par le demandeur

Quand le demandeur a signé le bon de commande  
il peut à tout moment annuler sa demande.

Mais il doit payer pour la partie du travail qui a déjà été faite  
au moment où il annule le travail.

La demande d'annulation doit être faite par écrit.

Le service FALC.be doit répondre qu'il a bien reçu cette demande.



## Demandes d'interprétation

### Organisation de l'interprétation

Quand le service reçoit une demande  
il vérifie d'abord si un interprète est libre.

Si un interprète est libre,  
le service confirme cela par mail au demandeur et à l'interprète.

Le service fait son maximum pour trouver un interprète  
mais ce n'est pas toujours possible d'en trouver un.

Le service n'est pas responsable  
s'il n'y a pas d'interprète disponible.

### Absence de l'interprète

Si l'interprète est absent  
le service essaye de trouver un remplaçant.



Si ce n'est pas possible

le service prévient directement le demandeur  
et propose de reporter la demande à une autre date.

Le service FALC.be ne doit pas payer d'argent au demandeur  
en cas d'absence de l'interprète.

Quand une demande a été annulée

à cause de l'interprète

la demande devient prioritaire.

Ça veut dire qu'elle sera traitée en premier par le service.

## Préparation de la mission d'interprétation

Le demandeur donne tous les documents utiles à l'interprète  
pour bien se préparer à l'interprétation.



Si le demandeur ne donne pas les documents à temps

le service FALC.be peut annuler la demande

car il ne sera pas possible

de faire correctement le travail.

## Conditions de la prestation d'interprétation

Pour chaque demande d'interprétation,

le service vérifie :

- si la demande respecte bien les valeurs du service
- si la demande peut se faire dans de bonnes conditions

Le demandeur doit être certain que l'interprète pourra bien travailler :

- être au calme
- avoir de la place



- avoir du matériel si nécessaire (casque, ...)

Si le demandeur veut filmer,  
il doit demander la permission au service à l'avance.  
Le service a le droit de refuser.

Lorsque le demandeur fait la demande,  
il doit dire l'heure de début et l'heure de fin.  
Si ça dure plus longtemps que prévu  
l'interprète peut choisir s'il a le temps de continuer  
ou s'il doit arrêter le travail à l'heure prévue.  
Les heures de travail en plus sont payées au même tarif.

Chaque quart d'heure commencé doit être payé.

Si c'est une longue demande d'interprétation  
le service peut décider d'envoyer deux interprètes.

## Annulation par le demandeur

Si le demandeur annule la prestation  
il doit prévenir directement le service.

Si le demandeur annule 48 heures avant la prestation  
il ne doit pas payer.

Si le demandeur annule trop tard  
ou qu'il ne prévient pas le service  
il doit payer 2 heures de prestation.

## Combien ça coûte ?

On peut trouver le **prix des prestations** sur le site internet [www.falc.be](http://www.falc.be)  
et dans ce R.O.I.



Le service FALC.be a le droit de faire des **prix différents** pour certains demandeurs.

Par exemple, faire moins cher pour une association qui n'a pas beaucoup d'argent.

Si le demandeur veut un prix moins cher il doit faire une demande au service en expliquant pourquoi.



Le service trouve que le FALC est important et que tout le monde doit pouvoir l'utiliser même ceux qui n'ont pas beaucoup d'argent. C'est important que le demandeur parle au service. Le service peut trouver des solutions.



Dans certains cas

le service peut même travailler **gratuitement**.

Ça veut dire que le demandeur ne doit pas payer pour le travail.

Le service a le droit de faire ça pour 10% de ses prestations chaque année.

10% c'est une petite partie de ses prestations.

Le client ne peut pas payer plus que les prix écrits dans ce R.O.I.

## Traduction de documents et vérification de textes écrits en FALC

Pour les **prestations écrites** :

Le demandeur donne au service le texte écrit à l'ordinateur.

Grâce à l'ordinateur

le service peut compter le nombre de lettres et d'espaces et calculer le nombre de pages.



Dès qu'il y a 3000 lettres et espaces on dit que c'est une page.

Si une page est commencée

on doit payer pour toute la page.



Pour dire le prix que chaque page va coûter  
le service va regarder le texte.  
il y a 4 niveaux différents  
Le prix est différent pour chaque niveau.

Si le demandeur a déjà traduit son texte en FALC mais :

- il veut que le service **vérifie son travail**
- il veut que le service **relise son travail**  
avec une personne en situation de handicap



Il doit payer 40 € pour chaque page.

C'est le **niveau A**.

Si le demandeur veut une vérification de son texte écrit en FALC  
mais que sa traduction n'est pas assez FALC,  
le service peut demander au demandeur  
de travailler encore son texte.

Sinon, le service va faire un devis pour dire combien ça va coûter  
si le service doit refaire une bonne traduction.

Si le demandeur demande une **traduction** de son texte  
le service va regarder si son texte est plutôt facile ou difficile :

- est-ce que les mots sont faciles ou difficiles ?
- est-ce que les phrases sont faciles ou difficiles ?
- est-ce qu'on peut facilement trouver des images  
pour aider à comprendre le texte ?
- ...



Le service choisit alors un niveau :

- Texte facile : **niveau B1** : 60 € pour chaque page

- Texte moyen : **niveau B2** : 65 € pour chaque page
- Texte difficile : **niveau B3** : 70 € pour chaque page

## Interprétation

Pour une interprétation, il faut payer 64,88 € pour chaque heure de travail de l'interprète :

- les heures de préparation  
par exemple, quand l'interprète doit lire des textes avant la conférence
- les heures sur place



On paye la première heure  
puis on paye pour chaque quart d'heure  
qui a commencé.

Il faut aussi payer pour le déplacement de l'interprète.

- 7,08 € si l'interprète doit aller à Bruxelles
- 15,33 € si l'interprète doit aller en dehors de Bruxelles



## Comment faut-il payer ?

Le prix que le demandeur doit payer  
est écrit sur le devis.

Si le demandeur accepte le devis  
il signe le bon de commande.

Ça veut dire qu'il accepte le prix.  
Le prix ne change plus.

Quand le travail est terminé,  
le service donne au demandeur :

- Son document traduit
- La facture

Le demandeur doit payer le prix complet dans les 8 jours  
sur le compte en banque du service  
BE55 77 55 93 07 97 44.



Si le demandeur veut payer plus tard  
ou en plusieurs fois  
il doit demander ça au service  
au moment de signer le bon de commande.

Dans certains cas  
le service peut demander un acompte.  
Ça veut dire que le demandeur paye déjà une petite partie du prix  
quand il signe le bon de commande.  
Puis le demandeur paye le reste quand il reçoit la facture.

## Que faire si le demandeur n'est pas content du travail ?

### Demande d'informations

Si le demandeur n'est pas d'accord  
il demande directement des informations au service.

Si les informations ne suffisent pas  
le demandeur a un droit de réclamation.

### Droit de réclamation

Un droit de réclamation c'est quand le demandeur n'est pas content  
du travail du service FALC.

Le demandeur a deux semaines pour dire qu'il n'est pas content  
après avoir reçu le document final.

Il doit le dire en écrivant une lettre ou un mail  
et en expliquant pourquoi il n'est pas content du travail.

Après deux semaines,  
si le demandeur n'a pas écrit  
ça veut dire qu'il a accepté le travail.

Après il ne peut plus se plaindre.



Quand le service apprend qu'un demandeur n'est pas content il doit répondre au demandeur dans les deux semaines et voir s'ils peuvent trouver ensemble une solution.

Si le service et le demandeur sont d'accord pour dire qu'il y a eu un problème le service va refaire le travail correctement le plus rapidement possible sans demander d'argent en plus au demandeur.

Le demandeur ne peut pas se plaindre sur la façon d'écrire du traducteur si le traducteur a respecté les règles FALC.

Si le service et le demandeur n'arrivent pas à être d'accord ils peuvent aller devant un juge au tribunal de commerce de Bruxelles.



## Label « FALC.be »

Quand le service a terminé la traduction  
il met son cachet sur le document.

Le cachet veut dire que :

- le document respecte les règles européennes du FALC
- le travail a été fait par un traducteur formé et reconnu  
ça veut dire que le traducteur a suivi la formation  
et qu'il a réussi son examen pour être traducteur
- le travail a été relu et vérifié par une personne avec un handicap intellectuel  
qui a dit que le texte était bien FALC



Le demandeur peut utiliser le document avec le cachet  
uniquement quand il a payé la facture.

Quand le demandeur montre son document  
il doit bien laisser le cachet du service.

Si le demandeur change la mise en page du document  
il ne peut plus utiliser le cachet.

Il doit d'abord demander au service de vérifier  
si les règles sont bien respectées  
et si on peut mettre le cachet.

Si le demandeur change le document sans prévenir le service  
et qu'il utilise le cachet FALC.be

c'est une faute du demandeur.

Ce n'est pas la faute du service si le document n'est plus FALC.

## Les noms des personnes responsables

Le service FALC.be fait partie de l'asbl Inclusion.



La responsable de FALC.be est Mélanie PAPIA, la Directrice d'Inclusion.

Le Président du Conseil d'Administration d'Inclusion est Jean-Marie ELSEN.

## Les assurances du service

Le service paye des assurances  
si jamais un membre du service fait une faute.

Ce contrat est actuellement couvert par le groupe Sarton.

## Contact du Service Phare et du service d'inspection

Le service FALC.be est agréé et subsidié par le gouvernement bruxellois.

Ça veut dire qu'il respecte les règles du gouvernement  
et qu'il reçoit de l'argent du gouvernement pour bien fonctionner.

S'il y a un problème avec le service FALC.be,  
on peut contacter les services suivants :

### Service PHARE

Rue des Palais 42

1030 Bruxelles

02 800 82 03

[info.phare@spfb.brussels](mailto:info.phare@spfb.brussels)



### Service inspection du Service Public Francophone Bruxellois (S.P.F.B.)

Rue des Palais 42

1030 Bruxelles

02 800 83 50

[inspection@spfb.brussels](mailto:inspection@spfb.brussels)