



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

SeTIS Bruxelles

LES SUBSIDES DU SETIS BRUXELLES EN 2023



Cofinancé par
l'Union européenne



MERCI POUR LE SOUTIEN À NOTRE MISSION

REMERCIEMENTS

Le Comité de direction tient à remercier :

- Les utilisateurs qui nous font confiance au quotidien.
- Les instances pour leur implication dans la vie du SeTIS Bruxelles.
- Tout le personnel du SeTIS Bruxelles pour son professionnalisme et son dévouement.

En 2018, le SeTIS Bruxelles a obtenu le deuxième niveau de reconnaissance de l'European Fund for Quality Management.



EFQM

Committed to Excellence
2 Star



Pour plus d'inclusion à l'emploi
Voor meer inclusie op het werk

En 2023, le SeTIS Bruxelles a été labellisé pour son quatrième plan diversité.

Depuis la création du réseau européen ENPSIT (European Network for Public Service Interpretation and Translation) en 2013, le SeTIS Bruxelles en a toujours été un membre actif.



BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

En 2020, le SeTIS Bruxelles est devenu Entreprise Sociale et Démocratique, mandatée par Bruxelles Economie-Emploi pour l'encadrement des travailleurs en contrat d'insertion.

Pour affronter les défis présents et à venir, le SeTIS Bruxelles a reçu l'aide du Fonds Venture Philanthropy afin de financer un coaching global pour la période 2020-2023.



Fonds Venture Philanthropy

Un Fonds de la Fondation Roi Baudouin
soutenu par BNP Paribas Fortis Private Banking



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE – 9

STRUCTURE DE L'ASBL – 11

ORGANIGRAMME – 12

2023 EN QUELQUES CHIFFRES – 13

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS – 19

INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE 25

OPÉRATIONS – 31

ADMINISTRATION ET FINANCES – 37

RELATIONS EXTÉRIEURES ET QUALITÉ – 40

DEMAIN ET APRÈS – 47

ANNEXE 1 : Elections 2024 : Mémoire de l'interprétation en milieu social bruxelloise

ANNEXE 2 : Présentation PSIT in Belgium : 30 Years in the Making (InDialog #4 - UGent)

L'objectif général

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 associatif et public et dispensons les formations citoyennes dans leur langue d'origine.

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. L'intégration et la reconnaissance des personnes étrangères est renforcée par le biais de l'insertion socio-professionnelle.

Face à la diversité culturelle, depuis l'accueil des demandeurs d'asile jusqu'à leur intégration dans notre société, une réalité incontournable s'impose au quotidien : la nécessité de pouvoir communiquer avec ces personnes.

Les interprètes professionnels en milieu social permettent aux primo-arrivants de recevoir une aide juridique, de comprendre la procédure d'asile, de consulter un médecin ou un psychologue, d'entendre ce que le centre PMS ou l'instituteur de leurs enfants a à leur dire, de communiquer avec l'assistant social du CPAS auquel ils émargent, avec l'infirmière de la consultation ONE à laquelle ils présentent leur nouveau-né. L'accompagnement linguistique ouvre surtout la voie à l'insertion tant au niveau social que professionnel.

Bref historique

La naissance du SeTIS Bruxelles remonte au 1^{er} janvier 2010.

Si le service d'interprétation en milieu social bruxellois apparaît début des années '90, d'abord dans le cadre de Cultures & Santé, puis sous le nom d'ISM, ce n'est qu'à partir de la décennie suivante que l'interprétation en milieu social bruxellois va véritablement se professionnaliser.

De 2000 à fin 2009, le service concentre son attention sur la structuration de son activité et la formation de ses interprètes afin d'offrir au secteur non-marchand des prestations de qualité professionnelle. Il est alors connu sous le nom de CIRÉ Interprétariat.

Le SeTIS Bruxelles est aujourd'hui un organisme autonome, en voie de reconnaissance par les autorités régionales et communautaires.

L'offre de services

Le SeTIS Bruxelles propose six types de prestations, chacune étant prévue pour s'adapter aux besoins spécifiques des utilisateurs :

Les prestations sur place

Les prestations par déplacement ponctuelles permettent aux utilisateurs de faire venir un interprète en milieu social au siège de leur service ou dans un lieu qu'ils auront indiqué (par ex. visite à domicile chez un bénéficiaire, à l'hôpital, etc.).

Les permanences s'apparentent aux prestations par déplacement, à la différence qu'elles sont récurrentes, que l'interprète peut y intervenir pour plusieurs bénéficiai-

res et dans plusieurs langues si cela fait partie de ses compétences sur une tranche horaire de minimum deux heures.

Concrètement, ces permanences sont organisées dans un lieu indiqué par le demandeur selon une fréquence (journalière, hebdomadaire, mensuelle) et une durée régulière.

Les prestations par téléphone

Les prestations par téléphone permettent de mettre l'utilisateur, le bénéficiaire et l'interprète en contact téléphonique instantané et direct. Ce type de prestation est idéal pour les situations d'urgence ou pour des prestations courtes ne demandant pas obligatoirement la présence physique de l'interprète (par ex. explication des règles de vie dans un centre d'accueil).

Dans la pratique, lorsqu'une demande de prestation par téléphone est formulée pour l'une des autres langues, l'utilisateur est mis en contact avec nos interprètes sur le terrain via notre centrale téléphonique.

Les conférences téléphoniques

Afin de répondre à un besoin du terrain, nous proposons à nos utilisateurs de pouvoir être mis en contact avec leur bénéficiaire et nos interprètes dans ce que l'on appelle une conférence téléphonique. Les participants peuvent ainsi échanger en étant physiquement situés sur trois lieux différents. Le service Gestion de Plannings du SeTIS Bruxelles coordonne ces appels.

La visioconférence

Le dernier service arrivé au sein du SeTIS Bruxelles. Mis en place à partir de 2014, c'est une option pour les utilisateurs qui seraient désireux de faire appel à un interprète mais n'ont pas la possibilité de le recevoir physiquement. Le projet a commencé à susciter un réel intérêt de la part

des utilisateurs avec la crise sanitaire de 2020 qui a forcé tous les travailleurs à revoir leur pratique professionnelle.

Les animations en citoyenneté et droits et devoirs

Depuis 2018, le SeTIS Bruxelles met à disposition des BAPA bruxellois (Bureaux d'Accueil pour Primo-Arrivants) des services d'animation en citoyenneté en langue de contact avec des animateurs formés par le CBAI. Depuis 2023, les animateurs agréés du SeTIS Bruxelles sont également habilités à intervenir pour les séances d'information en droits et devoirs.

Les traductions écrites

Les traductions écrites permettent aux utilisateurs de faire traduire, dans un cadre non-officiel, un document du français vers la langue maternelle de l'interprète ou inversement (par ex. brochure, récit, règlement d'ordre intérieur, etc.). Nos traducteurs ne réalisent pas de traductions jurées. Devant les difficultés logistiques de réalisation et de vérification, des solutions devront être trouvées prochainement pour que cette activité atteigne les niveaux de qualité constante attendus par le SeTIS Bruxelles et les utilisateurs.

L'Assemblée générale

Les organisations et leurs représentants

1. CARITAS International, représenté par Anne DUSSART
2. CBAI (Centre Bruxellois d'Action Interculturelle) représenté par Alexandre ANSAY
3. CIRÉ (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) représenté par Joëlle VAN PÉ
4. CSC-CNE représenté par Lahoucine TAZRIBINE
5. FGTB Bruxelles représenté par Spéro HOUMEY
6. JRS-B (Jesuit Refugee Service-Belgium) représenté par Jörg GEBHARD
7. MDM (Médecin du Monde asbl) représenté par Michel ROLAND
8. SESO (Service Social de Solidarité Socialiste) représenté Clément BOGAERTS
9. SeTIS Wallon (Service de Traduction et d'Interprétariat en Milieu Social Wallon) représenté par Régis SIMON

Les personnes physiques

10. Marcel Etienne
11. Albert CARTON
12. Christine KULAKOWSKI

Les Administrateurs

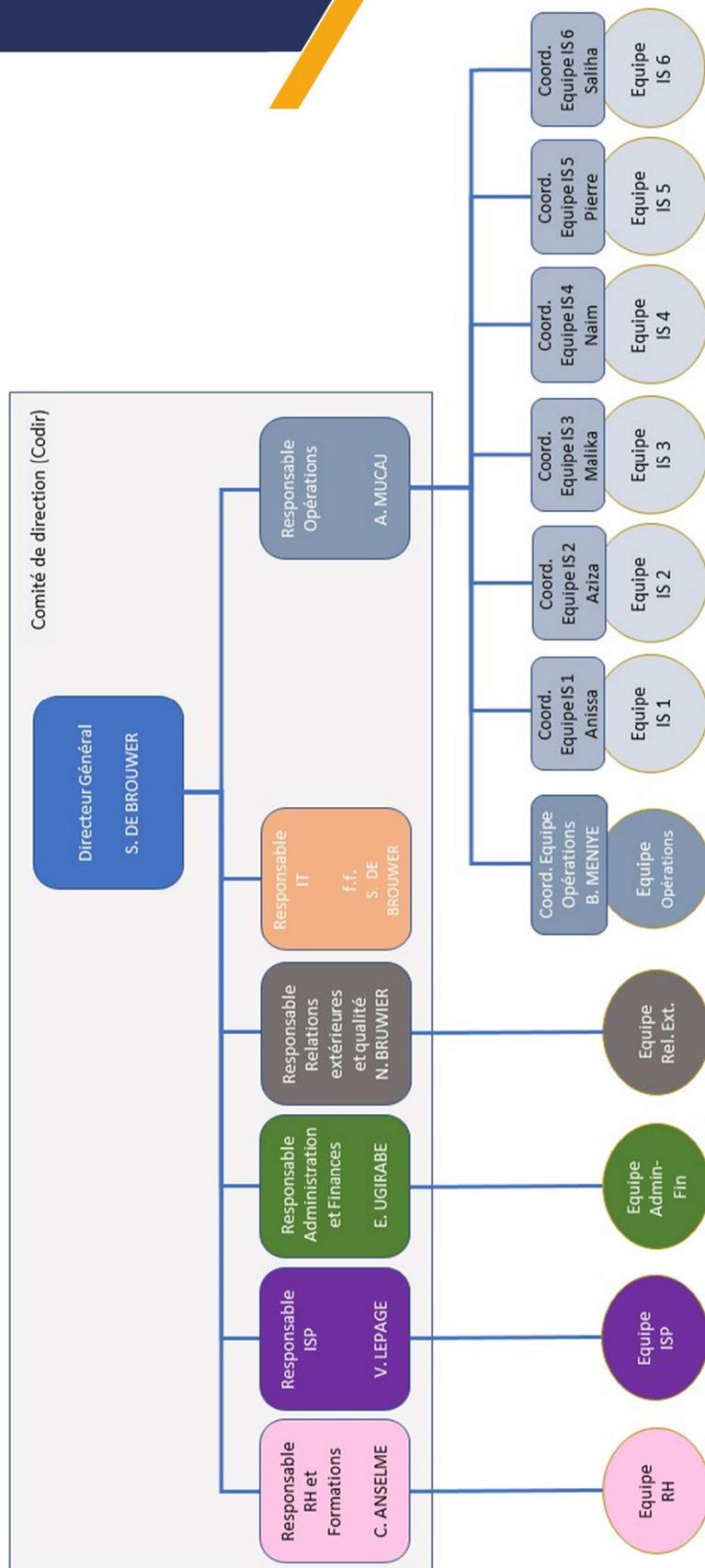
Personnes morales

1. FGTB, représenté par Spéro HOUMEY
2. CSC, représenté par Lahoucine TAZRIBINE

Personnes physiques

3. Marcel ETIENNE
4. Albert CARTON
5. Christine KULAKOWSKI

SeTIS Bruxelles – Organigramme 2023



Exceptionnelle à plus d'un titre

L'année 2023 est particulière. Et ce n'est pas lié au hasard ! Pendant cette année civile, le SeTIS Bruxelles réalise 38.562 prestations. C'est un nouveau record ! Pour ce faire, il a traité 52.102 demandes, tous secteurs confondus. C'est 10 % de plus qu'en 2022 et 26 % de plus qu'en 2019, l'année de référence avant Covid. En termes de prestations réalisées, par rapport à l'année dernière, l'augmentation frise les 30 % !

Les demandes réalisées représentent 74 %, les non-réalisées 19 % – majoritairement faute de disponibilités des interprètes en milieu social et, à la marge, faute de langues non reprises dans le catalogue – et enfin, les annulées totalisent 7 % (Tableaux 1 et 2).

La clé de voûte

Le bond du nombre d'heures prestées (Tableau 3) se poursuit cette année encore. L'augmentation atteint 48 % de manière cumulative sur les deux dernières années. C'est l'œuvre conjuguée du développement de la collaboration avec le Centre d'accueil de Fedasil installé au Petit Château et de la subvention régionale Ukraine reconduite afin de traiter le mieux possible le flux continu de réfugiés. Quel est le rapport ? La clé se trouve dans l'engagement d'interprètes en milieu social (ImS) supplémentaires.

Tableau 1 : Répartition et évolution des demandes par type

# Demandes	Année 2023						Total	%age 2023 /2022	
	Perm	Ponct	Tel	Conf	Visio	Tra			
A Annulée	1.031	2.582	19	1	1	1	3.635	7,0%	125%
NR Non réalisée	1.217	6.898	1.603	173	5	9	9.905	19,0%	90%
R Réalisée	9.124	21.612	6.753	783	217	73	38.562	74,0%	115%
T Total	11.372	31.092	8.375	957	223	83	52.102	100,0%	
% R / N-1	114%	121%	106%	75%	88%	104%	115%		
% T / N-1	173%	128%	100%	87%	57%	91%	128%		

# Demandes	Année						Total	%age
	Perm	Ponct	Tel	Conf	Visio	Tra		
2022								
A Annulée	923	1.984	7			2	2.916	6,1%
NR Non réalisée	1.280	7.154	2.281	169	5	58	10.947	23,1%
R Réalisée	7.978	17.828	6.387	1.044	248	70	33.555	70,8%
2021								
A Annulée	549	1.764	9		1		2.323	5,7%
NR Non réalisée	981	7.815	2.661	336	7	36	11.836	29,1%
R Réalisée	5.043	14.641	5.689	763	384	55	26.575	65,2%

Perm	Permanence (présentiel >= 2 h et récurrent)
Ponct	Ponctuelle (présentiel = 1 h)
Tel	Téléphone (prestation par tel à 2 intervenants)
Conf	Télé-conférence (téléphone à min. 3 intervenants)
Visio	Visio-conférence (visio à 2 ou plus)
Tra	Traduction écrite

Tableau 2 : Evolution des demandes

	# Demandes Statut	Année									
		2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
A	Annulée	3.635	2.916	2.323	4.177	2.402	2.039	1.841	1.886	1.458	1.373
NR	Non réalisée	9.905	10.947	11.836	7.070	8.602	7.603	6.654	8.117	5.981	4.853
R	Réalisée	38.562	33.555	26.575	22.365	29.814	26.798	20.866	19.073	17.038	14.736
T	Total	52.102	47.418	40.734	33.612	40.818	36.440	29.361	29.076	24.477	20.962
	% R / N-1	115%	126%	119%	75%	111%	128%	109%	112%	116%	
	% T / N-1	110%	116%	121%	82%	112%	124%	101%	119%	117%	

Tableau 3 : Réalisé : Nombre d'heure de déplacement, heure prestée et heure totale

A-NR-R		Réalisée			
Année	h Deplac	h Presté	h Total	h Presté	
					% N-1
2023	24.153,0	49.162,0	73.315,0		112%
2022	21.072,0	43.895,3	64.967,3		136%
2021	17.889,0	32.353,5	50.242,5		128%
2020	14.188,0	25.330,3	39.518,3		72%
2019	20.910,2	35.334,8	56.244,9		106%
2018	19.153,5	33.313,0	52.466,5		117%
2017	15.326,8	28.458,0	43.784,8		115%
2016	14.125,0	24.723,8	38.848,9		114%
2015	13.125,6	21.632,9	34.758,5		108%
2014	12.544,2	20.033,4	32.577,6		

Preuve d'agilité

Le taux de prestations non-réalisées donne une mesure directe de la capacité à répondre ou non aux demandes. Si 2021 avait fait pâle figure, c'est, par ailleurs, une année que nous ne sommes pas près d'oublier, la situation s'est nettement améliorée en 2022 et en 2023 (Tableau 5). Après le chiffre record de 30,8 % de Non-Réalisé (NR) en 2021, cet indice est redescendu à 24,6% en 2022 et à 20,4 % cette année. Pour élargir le champ de comparaison, il était respectivement de 24,0 % en 2020 et de 22,3% en 2019, notre année de référence.

Vous l'aurez compris, un taux de NR bas va de pair avec un nombre important d'interprètes en fonction et une bonne organisation interne. Cette année, le déploiement de l'équipe a été possible principalement via les postes 'contrat d'insertion' mis à disposition par les CPAS et la subvention Ukraine mise à disposition par la Région de Bruxelles-Capitale. Les taux de Non-Réalisé les plus importants sont, comme les années passées, associés aux secteurs de la Santé Hôpitaux et de l'Accueil et Intégration, avec respectivement 36 % et 32 % de NR.

Ces deux secteurs font l'objet d'une analyse poussée des pratiques afin d'améliorer la situation. C'est dans l'intérêt et des utilisateurs impliqués et du SeTIS Bruxelles. Le travail est en cours et la mobilisation des secteurs est prévue dans l'année à venir.

Sans fin

En termes de non-réalisé et de langue, l'arabe classique caracole en tête (tableau 4), c'est LA langue pour laquelle l'équipe manque constamment de ressources, de manière constante, et ce depuis 2016 !

Vient ensuite le pachto (une langue pour laquelle les besoins augmentent et pour laquelle le recrutement est difficile) et le turc (une des langues dont l'importance est historique pour le SeTIS Bruxelles). Mieux fourni en interprètes parlant l'ukrainien et le russe, la tension dans ces langues a été moins forte en 2023 (Tableau 4). Nous verrons ce que nous réserve 2024 par rapport à la crise ukrainienne qui se prolonge alors que les moyens de la Région se tarissent, ce n'est un secret pour personne.

Tableau 4 : %age du Non-Réalisé par langue et comparaison 2022

# Non-Réalisées	Année			Année			
	Langues	2023	%age	Cumul	2022	%age	Cumul
1	Arabe classique	2.359	23,8%		2.471	22,6%	
2	Pashto	1.321	13,3%		1.443	13,2%	
3	Turc	782	7,9%		845	7,7%	
4	Ukrainien/Russe	748	7,6%		997	9,1%	
5	Tigigna	529	5,3%	57,9%	579	5,3%	57,9%
6	Roumain	510	5,1%		519	4,7%	
7	Albanais	469	4,7%		438	4,0%	
8	Espagnol	442	4,5%		380	3,5%	
9	Arabe maghrébin	356	3,6%		572	5,2%	
10	Portugais	289	2,9%	78,8%	311	2,8%	78,1%
11	Polonais	277	2,8%		309	2,8%	
12	Dari	230	2,3%		225	2,1%	
13	Bulgare	174	1,8%		183	1,7%	
14	Farsi	170	1,7%		181	1,7%	
15	Somali	136	1,4%	88,8%	187	1,7%	88,1%
	Autres langues	1.113	11,2%		1.307	11,9%	
	Total	9.905	100,0%		10.947	100,0%	

Tableau 5: Annulé, (Non) Réalisé et %age de Non-Réalisé par secteur de facturation

# Demandes	Année 2023			Total	2023	2022	2021	2020
	(A) Annulée	(NR) Non réalisée	(R) Réalisée					
Secteurs Facturation					%age NR/(NR+R)	%age NR/(NR+R)	%age NR/(NR+R)	%age NR/(NR+R)
1 Accueil et intégration	687	3.094	6.564	10.345	32,0%	32,4%	40,6%	33,2%
2 Prévention santé	679	1.061	6.449	8.189	14,1%	19,9%	24,4%	15,8%
3 Emploi	736	701	6.690	8.127	9,5%	10,7%	43,5%	35,9%
4 Santé Hôpitaux	482	2.609	4.620	7.711	36,1%	43,6%	24,5%	16,8%
5 Services publics	166	795	5.618	6.579	12,4%	18,8%	20,8%	16,9%
6 Enseignement	271	535	3.437	4.243	13,5%	15,9%	22,2%	19,9%
7 Santé mentale	285	432	2.096	2.813	17,1%	20,5%	22,5%	22,7%
8 Jeunesse	159	220	1.360	1.739	13,9%	19,6%	30,8%	21,6%
9 Services sociaux	119	276	1.230	1.625	18,3%	23,5%	28,7%	25,5%
10 Juridique	34	138	377	549	26,8%	38,7%	39,3%	32,5%
11 Secteur socio-culturel	15	28	60	103	31,8%	24,3%	44,0%	37,0%
12 Logement	2	7	39	48	15,2%	40,0%	34,4%	40,0%
13 Autres		9	22	31	29,0%	45,0%	20,7%	25,6%
Total	3.635	9.905	38.562	52.102	20,4%	24,6%	30,8%	24,0%

En rouge : les secteurs (R) en recul par rapport à N-1

En bleu : les secteurs (R) exæquo par rapport à N-1

En noir : les secteurs (R) en augmentation par rapport à N-1

Dans un mouchoir de poche

En ce qui concerne la répartition des prestations réalisées, une année n'est décidément pas l'autre. La figure 1 souligne que les trois premiers secteurs se retrouvent dans un mouchoir de poche. Cette année, c'est au tour du secteur de l'Emploi de prendre la tête du peloton, crise ukrainienne oblige. Il est talonné par les secteurs de l'Accueil et Intégration et de la Prévention santé.

Par rapport à l'année de référence 2019, le secteur de l'Emploi détrône le secteur des Services publics (voir Figure 1 et 2). Le secteur de l'Accueil et Intégration est deuxième, suivi du secteur de la Prévention santé. Après le secteur des Services publics viennent dans l'ordre les secteurs de la Santé Hôpitaux, de l'Enseignement, de la Santé mentale et de la jeunesse.

Figure 1 : Importance comparative du nombre de prestations réalisées par secteur

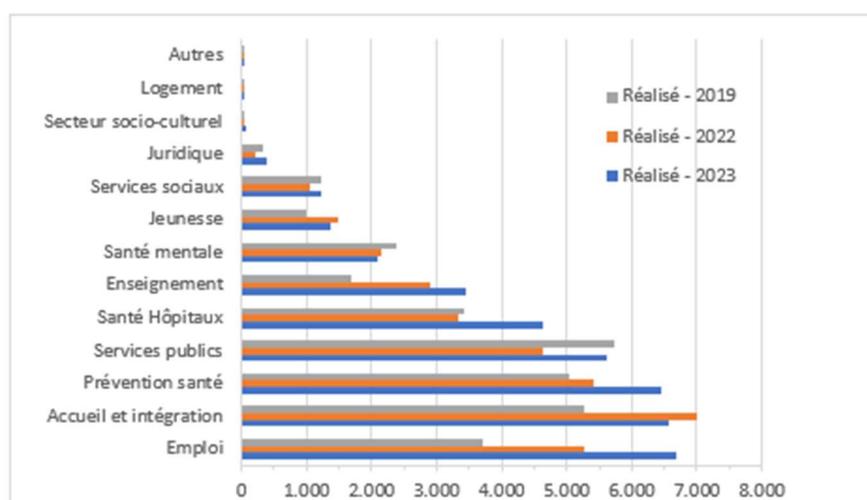
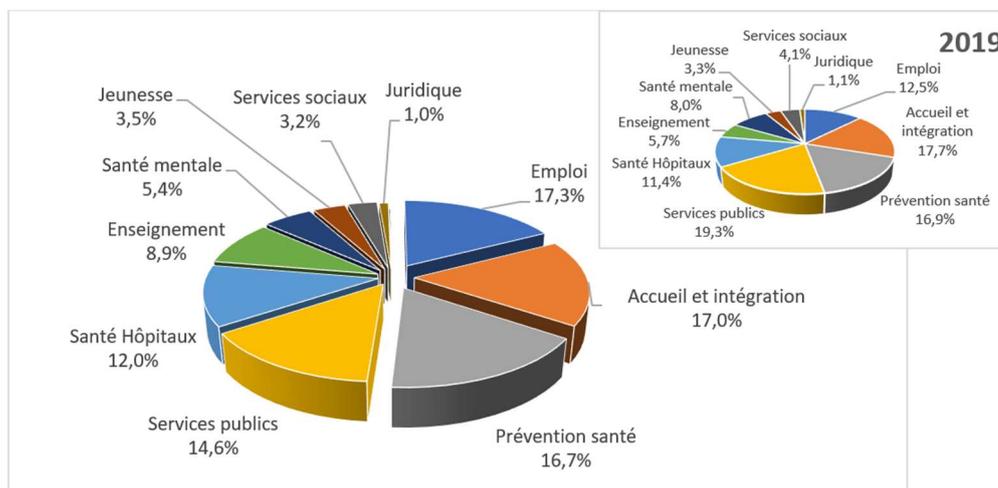


Figure 2 : Importance des secteurs de facturation selon le nombre de prestations réalisées



Eternelle difficulté

Jusqu'à 2022, et ce depuis 2015, les langues arabe classique et turque étaient les plus importantes. C'était une continuité qui semblait immuable. En 2023, c'est pourtant l'ukrainien/russe qui décroche la deuxième place. L'arabe représente 32 % et l'ukrainien/russe 15 % des prestations réalisées (en 2021, il représentait moins de 3,5 %). Le turc, quant à lui, reste stable avec 11 % et se place en troisième position (Tableau 6).

Dans le prolongement de 2022, 2023 a été marquée par la crise ukrainienne et le maintien de nombreux interprètes engagés dans cette langue.

L'ukrainien/russe comptabilise 15% du réalisé. C'était 11 % en 2022. L'arabe maghrébin, le pachtou et le roumain complètent la liste des langues principales.

Du côté du Non-Réalisé, nous retrouvons les mêmes difficultés d'engagement en langue arabe classique. Malgré les efforts et les engagements, la demande se maintient sensiblement au-dessus de l'offre. Même chose pour le Pashto, dans une mesure un peu moindre. La situation perdure également en langue turc, ukrainien/russe, tigrigna et roumain. Ces 6 langues totalisant 63 % du Non-Réalisé total.

Tableau 6 : %age du Réalisé par langue et comparaison 2022

# Réalisé	2023			# Réalisé	2022		
	Non réalisée	Réalisée	% age /Réalisé		Non réalisée	Réalisée	% age /Réalisé
1 Arabe classique	2.359	12.230	31,7%	Arabe classique	2.471	10.296	30,7%
2 Ukrainien/Russe	748	5.677	14,7%	Ukrainien/Russe	997	3.813	11,4%
3 Turc	782	4.138	10,7%	Turc	845	4.152	12,4%
4 Arabe maghrébin	356	2.316	6,0%	Arabe maghrébin	572	2.094	6,2%
5 Pashto	1.321	2.173	5,6%	Pashto	1.443	2.731	8,1%
6 Roumain	510	2.142	5,6%	Roumain	519	1.616	4,8%
7 Portugais	289	1.431	3,7%	Portugais	311	1.278	3,8%
8 Albanais	469	1.101	2,9%	Albanais	438	1.147	3,4%
9 Anglais	106	1.337	3,5%	Anglais	107	1.126	3,4%
10 Tigrigna	529	945	2,5%	Tigrigna	579	636	1,9%
11 Polonais	277	873	2,3%	Polonais	309	842	2,5%
12 Espagnol	442	570	1,5%	Espagnol	380	478	1,4%
13 Bulgare	174	825	2,1%	Bulgare	183	737	2,2%
14 Dari	230	319	0,8%	Dari	225	343	1,0%
15 Farsi	170	281	0,7%	Farsi	181	222	0,7%
Autres langues	1.143	2.204	5,7%	Autres langues	1.387	2.044	6,1%
Total	9.905	38.562	100,0%	Total	10.947	33.555	100,0%



En 2023, l'équipe a compté jusqu'à 114 travailleurs, tous statuts confondus

96 interprètes en milieu social

- 19 interprètes en contrat ACS (16,80 ETP)
- 8 interprètes en Fonds propres (6,65 ETP)
- 4 interprètes en Fonds propres Activa (3,56 ETP)
- 3 interprètes en Fonds propres – subvention Ukraine (3 ETP)
- 4 interprètes en Fonds propres Activa – subvention Ukraine (4 ETP)
- 41 interprètes en contrat d'insertion Art60 (24,70 ETP)
- 3 interprètes en contrat ACS Insertion (0,63 ETP)
- 12 interprètes en ALE
- 2 interprètes en SMart

23 travailleurs dans l'équipe de gestion

- 6 collaborateurs de département (1,67 ETP ACS – 1 ETP FP – 1,13 ETP Activa – 1 ETP Art60)
- 4 gestionnaires opérations (1 ETP Activa – 0,58 ETP FP – 0,5 ETP Maribel – 2 ETP Art60)
- 1 coordinatrice opérations (1 ETP ACS)
- 6 coordinateurs d'équipe interprètes (0,85 ETP ACS – 0,17 ETP FP) dont 5 sont aussi interprètes à ½ temps et 1 est aussi collaborateur du département Administration
- 5 responsables de département (3 ETP ACS – 1,5 ETP FP – 0,5 ETP Maribel)
- 1 directeur (1 ETP FP)

Nouvel organigramme

Le chantier le plus important en 2023 fut la réorganisation de notre structure interne.

À la suite du travail de coaching avec les consultants d'Agile Maker, le comité de direction a établi un nouvel organigramme pour le SeTIS Bruxelles, le précédent ne correspondant plus à notre réalité de travail.

Les changements majeurs apparaissant dans cet organigramme sont l'apparition du département ISP expliqué en section suivante mais également un nouvel intitulé pour le département Opérations, anciennement Gestion de Plannings (GDP) ; et enfin, l'apparition du pôle des Coordinateurs chapeauté par le responsable Opérations.

Les coordinateurs sont au nombre de 7 : 6 coordinateurs d'équipes interprètes et 1 coordinatrice de l'équipe Opérations.

Tout un processus de recrutement en interne a été lancé en avril-mai 2023 à la suite duquel les 7 coordinateurs ont été choisis et sont ensuite entrés en fonction en septembre. Les coordinateurs d'équipe interprètes exercent leur mission à raison d'un mi-temps et conservent leur fonction initiale sur leur autre mi-temps. 5 d'entre eux sont eux-mêmes interprètes et l'un est assistant administratif et financier. La coordinatrice de l'équipe Opérations exerce sa fonction à temps plein.

L'objectif de ce middle management entre les responsables de département et les interprètes est de créer un niveau de « proximité » où chaque coordinateur sera responsable de sa propre équipe. Il est le premier interlocuteur des interprètes de son équipe pour toutes les questions pratiques du quotidien, il aura bientôt la charge d'effectuer les évaluations des membres de son équipe, d'organiser et animer les réunions avec son équipe, de faire le rapportage nécessaire auprès des différents départements, d'être un support et un soutien en permanence, toutes des tâches rendues difficiles à mener à bien par les différents départements avec la grandeur actuelle de l'équipe. Un temps de formation est évidemment nécessaire avant que les coordinateurs ne soient pleinement opérationnels dans leur fonction.

Concernant la coordinatrice de l'équipe Opérations, elle aura également la responsabilité des membres de son équipe au nombre de 4 travailleurs actuellement en poste, ainsi que de tout ce qui concerne les encodages des prestations et permanences via le nouveau logiciel d'enregistrement des demandes d'interprétation.

Un autre ajout dans ce nouvel organigramme est l'apparition d'une équipe pour le département des Relations Extérieures et de la Qualité. En effet, après avoir travaillé en solo de nombreuses années, le responsable du département est secondé depuis novembre par une chargée de relations extérieures.

Du changement

Pour donner suite à l'absence de la responsable RH et Formations depuis octobre 2021, un remplacement a été effectué en

avril 2022. La responsable titulaire a repris ses fonctions mi-septembre 2023.

A sa reprise, la responsable a dû composer avec les changements structurels intervenus pendant son absence au sein de l'asbl et du département RH.

L'un de ses deux bras droits a quitté le département RH à la suite de la création du département ISP en mai 2023. Après un processus de sélection, le poste de Responsable de département lui a été attribué. Elle est désormais un membre à part entière du comité de direction. Elle a la charge du nouveau département ISP.

Dans la foulée, un appel à candidatures a été lancé pour un poste de collaborateur ISP. Un travailleur qui était en contrat d'insertion au sein de notre département administratif et financier a été sélectionné pour ce poste et a rejoint le département à temps plein. Le département ISP est désormais chargé du suivi des partenariats avec les CPAS et Actiris et de l'accompagnement socio-professionnel des travailleurs en emploi d'insertion. La partie suivante du présent rapport est dédié à ce champ d'activités.

Fin de contrat pour les Ukrainiens

Suite à la guerre en Ukraine et à l'arrivée massive de réfugiés en Belgique, le SeTIS Bruxelles avait pu répondre en 2022, avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, à la demande en interprétation pour faciliter l'intégration de cette nouvelle population à Bruxelles. Plusieurs recrutements d'interprètes ukrainophones et russo-phones avaient été menés à cet effet et 7 interprètes avaient rejoint l'équipe du SeTIS entre avril et novembre 2022.

Malheureusement, cette subvention n'ayant pas été renouvelée en 2024, les contrats de ces 7 interprètes ont pris fin au 31/12/2023.

Formation continue

La formation de 3h par mois en perfectionnement du français et techniques d'interprétation ainsi que celle de perfectionnement de l'anglais, en place depuis plusieurs années, sont toujours d'actualité en 2023. La première compte deux groupes, elle concerne une trentaine de participants, principalement les nouveaux interprètes. La deuxième compte un groupe et se dispense également, elle concerne uniquement les interprètes qui ont déjà une très bonne maîtrise de l'anglais et font des prestations dans cette langue. Du changement est en revanche intervenu au niveau des supervisions mensuelles (2h30) qui sont dispensées sous la forme de groupes de parole. En raison de l'augmentation croissante de l'équipe d'interprètes, les groupes sont passés de 4 à 5 en janvier 2023 puis à 6 à partir de septembre avec un coordinateur à la tête de chaque groupe. Ces groupes de parole sont toujours animés par des intervenants extérieurs sélectionnés par le SeTIS Bruxelles.

Des supervisions plus spécifiques sont également en place pour les interprètes qui présentent de manière régulière au Centre d'arrivée Fedasil (Petit Château). Ces interprètes disposent de 2h30 tous les 2 mois pour échanger avec leurs collègues et un superviseur extérieur, partager autour du travail dans ce lieu de prestation particulier.

Au niveau des formations thématiques, nous avons collaboré avec Formeville pour une formation sur la communication et ses outils à destination des interprètes tout au long de l'année à raison de 10 ateliers de 3h pour 5 groupes d'interprètes.

Les objectifs de cette formation étaient les suivants : exercer et entraîner sa capacité à se décentrer afin de comprendre le cadre de référence de ses interlocuteurs ; développer la maîtrise de la communication non verbale ; mieux décoder les gestes, attitudes, postures et autres expressions propres à la communication non-verbale ; mieux appréhender les émotions qui sous-tendent tout comportement ; développer sa capacité de réflexivité et d'auto-observation ; mobiliser dans le cadre du travail les principales méthodes et outils de communication ; connaître et éviter les pièges dans la communication ; comprendre les bénéficiaires et leurs demandes ; communiquer clairement avec les bénéficiaires et transmettre un message cohérent ; gérer et se préserver du conflit dans le cadre professionnel. Le SeTIS a également organisé une intervision de 3h pour tous les interprètes répartis en 5 groupes sur l'interprétation en milieu carcéral.

C'est l'asbl I.Care qui a pris en charge cette intervision. Cette asbl contribue activement à l'amélioration de la prise en charge globale (médicale et psychosociale) des personnes détenues, de la continuité des soins pendant l'incarcération et lors du transfert ou de la libération ainsi qu'au développement de la promotion de la santé en milieu carcéral.

Clôture du 4^{ème} plan diversité

Dans le cadre du 4^{ème} plan diversité du SETIS Bruxelles couvrant la période 2021-2023, une action restait à réaliser. Le CBAI a dispensé en mars 2023 une journée de formation sur la déconstruction des stéréotypes et des préjugés à toute l'équipe du SeTIS Bruxelles répartie en 6 groupes, équipe de gestion comprise. Cette formation intitulée « stéréotypes et préjugés : le poids des mots » avait pour objectifs de : créer de l'interconnaissance ; comprendre les différences et liens entre

préjugés, stéréotypes et discriminations ; faire des liens avec le milieu et la pratique professionnelle.

Le plan diversité a été évalué positivement à l'été 2023 et le SeTIS a été labelisé fin de l'année 2023.

Formation de base avec l'UMons

Le partenariat plus que fructueux avec l'UMons dans le cadre de la formation de base pour les nouveaux interprètes intitulée « Introduction à l'interprétation et à la médiation en contexte migratoire, en milieu social et médical » se poursuit. La session de formation a débuté en octobre 2022 et s'est achevée en mars 2023. La formation comptait 75h de cours de base et 35h de modules optionnels.

Ce sont au total 23 interprètes du SeTIS Bruxelles qui ont participé à cette session et passé l'examen en fin de cycle.

Pour les interprètes dont le contrat a débuté après octobre 2022 et n'ayant donc pas pu intégrer la formation de base, un module de formation d'une durée de 10h a été dispensé en mai 2023 pour 9 participants. Ce module reprend les cours indispensables pour démarrer. L'idée est ici de reproduire cette proposition chaque fois que les engagements auront lieu en décalage par rapport aux cycles de formations complets.

Pour la session ayant débuté en octobre 2023, 22 interprètes étaient inscrits en début de cycle, prévu jusqu'à juin avec les cours optionnels compris.

La réussite de l'examen donne droit à une attestation délivrée par l'UMons et facilite l'acceptation d'un éventuel dossier d'inscription au Certificat universitaire en contexte juridique de l'UMons, indispensable pour exercer en tant qu'interprète assermenté.

Cela pourrait en effet constituer une voie possible pour une carrière future si l'expérience acquise au SeTIS Bruxelles s'était révélée porteuse de sens pour le travailleur. Une interprète a réussi brillamment (19/20) et obtenu ce certificat Universitaire en contexte juridique.

En septembre 2023, après acceptation de leurs dossiers, deux interprètes en emploi d'insertion ont intégré ce cursus qui prendra fin en 2024.

Plénière et team-building

Une réunion plénière a été organisée le vendredi 16 juin 2023 après-midi dans les nouveaux locaux que le SeTIS Bruxelles occupera dans le courant de l'année 2024 à La Cité des Associations à Saint-Gilles. Ce fut l'occasion d'aborder les points suivants : emménagement 2024 ; nouveau logiciel DUSC ; portefeuille de projets du comité de direction ; nouvelle organisation interne (ISP, Opérations, Coordinateurs et équipes), présentation du rapport final d'Agile Maker et du nouvel organigramme. La réunion s'est clôturée par une visite des nouveaux locaux, un apéro festif et un repas.

Un team-building a quant à lui été organisé le 9 novembre au Bowling Stones de Wemmel. La journée a été divisée entre une matinée de travail de type « plénière » pour aborder l'actualité du SeTIS Bruxelles et une après-midi de bowling entre collègues.

Nouvelles personnes de confiance

Deux nouvelles personnes de confiance ont été formées en novembre-décembre 2023. Elles ont suivi une formation de base de 35h réparties sur 5 jours, dispensée par notre médecine du travail Mensura. Grâce à cette formation, elles auront acquis les connaissances pratiques pour réagir et agir

correctement dans des situations de stress au travail et auront développé des compétences pour reconnaître plus rapidement les problèmes émergents chez leurs collègues.

En tant que personnes de confiance du SeTIS Bruxelles, elles seront désormais le point de contact en cas de conflits et de problèmes mentaux au travail, par exemple le stress, la peur de l'échec, les problèmes émotionnels et les comportements abusifs. Grâce à leur oreille attentive et leur expertise, les travailleurs pourront demander plus facilement de l'aide.

Elles ont également participé en décembre à une journée de formation complémentaire organisée par Actiris en partenariat avec Unia. Cette journée visait à : comprendre la philosophie des lois antiracisme et anti-discriminations ; comprendre le lien entre discriminations et loi sur le bien-être ; identifier une situation de discrimination au sens légal du terme ; identifier les mécanismes de harcèlement ; identifier les actions à mettre en place en tant que personne de confiance face à une situation-problème.

Dans les cartons pour 2024...

Le département RH, en collaboration avec le département ISP, est en réflexion quant au cadre général de formations pour les interprètes. Nous sentons qu'une refonte du système devient nécessaire, que ce soit au niveau des formations en langues ou des formations thématiques. Concernant les premières, une répartition plus réfléchie des interprètes devrait s'opérer.

Plus précisément concernant la formation de base UMons, il est prévu de mettre en place, à partir de septembre 2024, deux cycles de formation annuels afin de faciliter la formation plus rapide des nombreux interprètes débutant au SeTIS un contrat insertion.

Concernant les formations thématiques, nous souhaiterions établir un calendrier prévisionnel pour au moins deux années.

Par ailleurs, après deux expériences positives en 2015 et 2022, nous avons été recontactés par l'asbl Gams qui nous a proposés une nouvelle salve d'intervisions sur les violences basées sur le genre, les mutilations génitales féminines et les mariages forcés. Nous allons organiser cela dans le courant du deuxième trimestre 2024.

Nous pensons également à mettre en place courant 2024 une sensibilisation à l'aide aux victimes pour les interprètes, une formation pour les interprètes réalisant des traductions écrites, une formation/coaching pour l'ensemble de l'équipe de gestion et une formation/intervision sur les signes convictionnels. Toujours concernant les formations, le Deal pour l'Emploi du gouvernement entré en vigueur en 2022, se développera pleinement en 2024 et octroiera désormais aux travailleurs un droit individuel à la formation de 5 jours par an. Un plan de formations devra également être mis en place par les entreprises de plus de 20 travailleurs. Enfin, une plateforme nommée « Federal Learning Account » verra le jour afin que les entreprises puissent encoder les formations suivies par les travailleurs.

L'implémentation des process RH dans le nouveau logiciel DUSC nous occupera également beaucoup en 2024 avec, en toile de fond, une vérification des données de l'ensemble du personnel et une harmonisation sur les différents supports (logiciel DUSC, Payroll, Actiris, Opérations, contrats papier).

Enfin, la passation progressive de certaines tâches RH vers les coordinateurs d'équipe interprètes, comme les évaluations et la gestion des absences/congés/récups, représente également un gros défi pour 2024.



Un département à part entière !

Faisant suite à l'agrément du SeTIS Bruxelles en tant qu'entreprise mandatée en insertion, afin de répondre aux besoins de ce mandat et en gardant comme objectif l'augmentation de l'activité, le pôle ESMI anciennement attaché au département RH, est devenu en mai 2023 un département à part entière. Celui-ci se compose actuellement de deux personnes, une responsable et un collaborateur qui sont désormais exclusivement chargés du suivi et l'accompagnement socio-professionnel des travailleurs en emploi d'insertion, que ce soit dans le cadre de leur fonction au SeTIS Bruxelles mais aussi dans l'élaboration de leur projet professionnel et dans leur transition vers le marché de l'emploi.

Des partenariats redynamisés

Dans le cadre de la mise à l'emploi des travailleurs en insertion, que ce soit via le dispositif Art.60 mais également les ACS insertion jeune, le SeTIS Bruxelles collabore avec de nombreux CPAS et Actiris depuis de nombreuses années.

Le département ISP étant nouvellement créé, il a été décidé d'organiser une journée spécifiquement dédiée aux partenaires du SeTIS Bruxelles dans le cadre de la mise à disposition de travailleurs en emploi d'insertion en octobre 2023.

Le but de cette journée était de redynamiser les partenariats existants mais également d'en développer de nouveaux. Pour ce faire, l'équipe ISP a pu présenter ses objectifs, ses défis en termes d'insertion

socio-professionnelle mais aussi, et surtout, travailler ensemble avec nos partenaires sur la stratégie qui nous est commune dans le cadre de l'emploi en insertion.

L'occasion nous a également été donnée de pouvoir présenter non seulement de manière globale, mais également de manière individuelle (pour chaque institution partenaire), les statistiques quant au taux de réinsertion professionnelle qui s'élève à 40% depuis la création du SeTIS Bruxelles, ce qui démontre un réel succès commun !

Ce ne sont donc pas moins de 14 CPAS Bruxellois ainsi qu'une Gestionnaire de contrats ACS Insertion jeune d'Actiris qui étaient représentés ce 4 octobre dernier, et nous pouvons attester du résultat très positif de cette journée au vu des propositions de candidats qui ont suivis mais aussi des nouvelles collaborations qui se sont développées.

ESMI : objectif atteint

Le mandat du SeTIS Bruxelles a été accordé pour 20 équivalents temps plein du public cible pour la période 2020-2024. Si les dernières années l'objectif n'a pas pu être atteint en raison de la crise sanitaire et du turnover dans les CPAS partenaires, l'année 2023 fût marquée par un franc succès.

Les partenariats avec les CPAS ayant été redynamisé avec une augmentation significative en termes de recrutements, nous étions déjà à 20 ETP en juin !

Ce sont donc 44 travailleurs qui ont pu bénéficier du dispositif d'emploi en insertion pour

l'année 2023, avec 27 engagements en cours d'année, pour un total de 25,33 ETP sur l'année.

ACSI : Une fin inattendue

Malgré de belles perspectives et un accroissement des candidatures via les CPAS, du côté d'Actiris, le dispositif ACS insertion jeune n'a jamais connu l'essor escompté... Le SeTIS Bruxelles bénéficiait de 5 postes pour ce dispositif depuis 2016, quatre postes pour la fonction d'interprètes en milieu social et un poste pour un collaborateur administratif polyvalent. Nous avons pu constater au fil des années le manque cruel de candidatures proposées par Actiris, mais nous arrivions

malgré tout à trouver des candidats répondant aux critères de sélections très restrictifs pour pourvoir à ces postes. En fin d'année 2023, nous avons appris, de manière assez abrupte la décision unilatérale du gouvernement de supprimer définitivement ce dispositif d'emploi en insertion.

En 2023, seulement deux postes interprètes ont été pourvus, dont un *in extremis* avant l'annonce de la suppression alors même que nous retrouvions de nouvelles perspectives d'embauches. Ce sont donc les deux derniers contrats ACS insertion jeune au sein du SeTIS Bruxelles qui prendront respectivement fin en octobre et novembre 2024.

Figure 3 Evolution du mandat en insertion du SeTIS Bruxelles

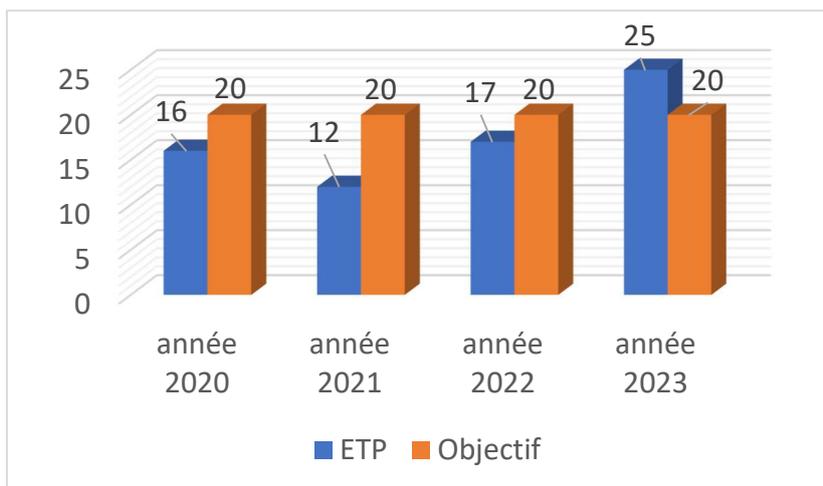
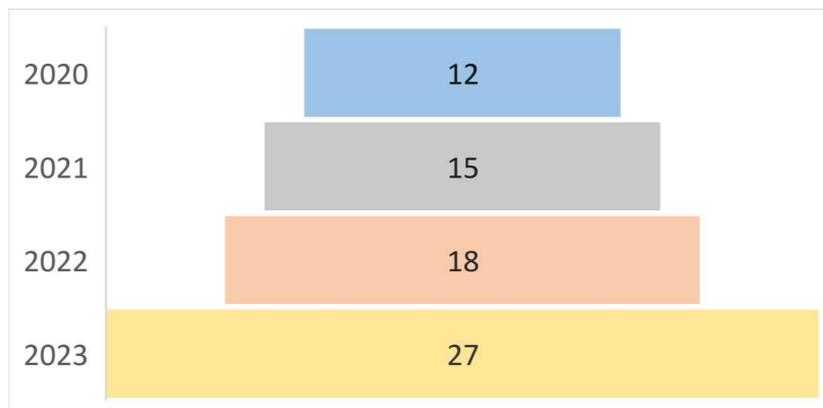


Figure 4 : Evolution des engagements 2020-2023 :



Accueil des nouveaux travailleurs

Les nouveaux travailleurs en emploi d'insertion sont accueillis par le département ISP et présentés aux travailleurs de l'équipe de gestion du SeTIS Bruxelles (départements RH et Formations, Opérations, Relations extérieures et Qualité, Administration et Finances, Direction). En début de contrat, chaque département rencontre les nouveaux travailleurs afin de leur fournir toutes les explications et documents nécessaires sur l'organisation du travail et le fonctionnement de l'asbl.

Les travailleurs bénéficient également de l'accompagnement d'un(e) référent(e)/parrain/marraine, c'est-à-dire d'un(e) collègue expérimenté(e), dont le rôle est de les épauler dans leur nouvelle fonction, les conseiller et répondre à leurs questions. Pour la fonction d'interprète en milieu social, le SeTIS Bruxelles compte actuellement 9 interprètes référents qui, pour certains, ont également l'expérience du parcours d'insertion dans le cadre de l'article 60 via les CPAS. Concernant les fonctions administratives, chaque Responsable de Département fait office de personne référente. Cet accompagnement n'est pas limité dans le temps et il perdure jusqu'à la fin du contrat.

Lors des deux premières semaines de travail, les nouveaux travailleurs en emploi d'insertion engagés en tant qu'interprète en milieu social accompagnent leur référent et d'autres interprètes expérimentés en prestations dans différents secteurs avant se rendre seuls sur le terrain. Les responsables et collaborateurs de l'équipe de gestion sont également toujours disponibles pour répondre aux questions des travailleurs de formations en place au SeTIS Bruxelles pour tous les interprètes

Encadrement ISP

Les travailleurs en emploi d'insertion sont encadrés au quotidien et pendant toute la durée de leur contrat par le Département ISP mais également par l'ensemble des travailleurs de l'équipe de gestion et des Opérations. L'encadrement se fait dans un objectif constant de développement de l'autonomie de la personne, de son assertivité et de son sens de l'organisation et des responsabilités professionnelles mais aussi dans un but d'acquisition de compétences nécessaires à la fonction d'interprète. A cela s'ajoute une bonne gestion de l'agenda, des déplacements et du stress. Enfin, le personnel encadrant accompagne les interprètes dans le développement des compétences directement liées à l'exercice principal des prestations : positionnement professionnel, rôle du tiers dans la relation entre les utilisateurs du service et leur public, technique d'interprétation, déontologie, terminologie.

Le personnel encadrant familiarise les nouveaux travailleurs avec les réalités formelles du monde du travail en Belgique : mœurs et usage en matière de courtoisie, de ponctualité, d'engagement par rapport au contrat de travail mais aussi par rapport aux collègues ainsi qu'à la hiérarchie. Des bilans réguliers sont établis, en collaboration avec les agents d'insertion des CPAS – et bientôt avec le coordinateur d'équipe de l'interprète également – pour les travailleurs « Art. 60 », en rapport avec leur travail en tant qu'interprète au SeTIS Bruxelles avec leur projet professionnel futur mais également les besoins éventuels qui en découlent. Les travailleurs en emploi d'insertion font également appel au département ISP pour les conseils, l'orientation et l'accompagnement individuel tant sur les aspects professionnels que sociaux.

Par ailleurs, en 2023, plusieurs accompagnements sociaux ont été effectués par exemple pour des démarches administratives diverses (demande de nationalité, mutuelle, aide sociale liée au logement, etc.).

Plan de formation

Nous l'évoquons dans la partie dédiée aux Ressources humaines et Formations, la formation initiale « Introduction à l'interprétation et à la médiation en contexte migratoire, en milieu social et médical » organisée par l'UMONS est le point de départ pour la professionnalisation des nouveaux interprètes du SeTIS Bruxelles.

Pour le cycle de la formation de base 2022-2023, ce ne sont pas moins de 18 travailleurs en emploi d'insertion qui ont pu intégrer cette formation professionnalisante au métier d'interprète en milieu social. L'évaluation finale de ce celui-ci s'est déroulée en mars 2023, et après réception des résultats et évaluation de l'UMONS, il s'avère que 17 travailleurs ont réussi l'examen avec pour certains des résultats proches de l'excellence.

En outre, le système de contrats d'insertion prévoit également un plan de formation externe lié au projet professionnel de chaque travailleur.

En concertation avec les référents des travailleurs dans les CPAS, le SeTIS Bruxelles libère le temps nécessaire aux formations externes que les travailleurs en emploi d'insertion souhaitent suivre qu'elles soient en lien avec leur fonction actuelle ou avec leur projet professionnel futur. Les travailleurs en emploi d'insertion peuvent consacrer jusqu'à maximum 20% de temps de travail annuel à la formation, dont les modalités sont à convenir entre le SeTIS Bruxelles et le CPAS.

Pour cela, le CPAS propose différentes formations ou, le cas échéant, oriente le travailleur vers un organisme compétent en la matière

Le Service ISP du SeTIS Bruxelles consacre, dans le cadre de l'accompagnement, des moments d'évaluation du ou des besoins en formation externe des travailleurs en emploi d'insertion. Cela peut par exemple concerner des cours de perfectionnement en français, des cours de néerlandais, ou encore une formation en informatique.

Il peut s'agir également de cursus universitaire ou non universitaire en horaire décalé, de formations professionnelles qualifiantes.

En 2023, un grand nombre d'interprètes en emploi d'insertion ont eu accès à une formation externe soit en perfectionnement du français, de l'anglais mais également pour acquérir les bases en informatique (Word, Excel). Parmi ceux-ci, un interprète a suivi une formation qualifiante d'électricien en vue de son projet professionnel.

Quelques données intéressantes

Après avoir effectué un travail de recherche minutieux dans notre base de données du personnel en insertion, nous avons pu enfin établir un taux de réinsertion professionnelle du SeTIS Bruxelles depuis sa création, en janvier 2010, jusqu'à ce jour. C'est en effet un cercle vertueux permettant de recruter plus de collègues sortant du dispositif d'insertion, et ceci en partie grâce aux moyens dégagés par l'activité des travailleurs en contrat d'insertion pour lesquels les frais sont nettement moins élevés. Un bel exemple de cette réinsertion est le nombre de travailleurs engagés au SeTIS Bruxelles à la suite d'un contrat en

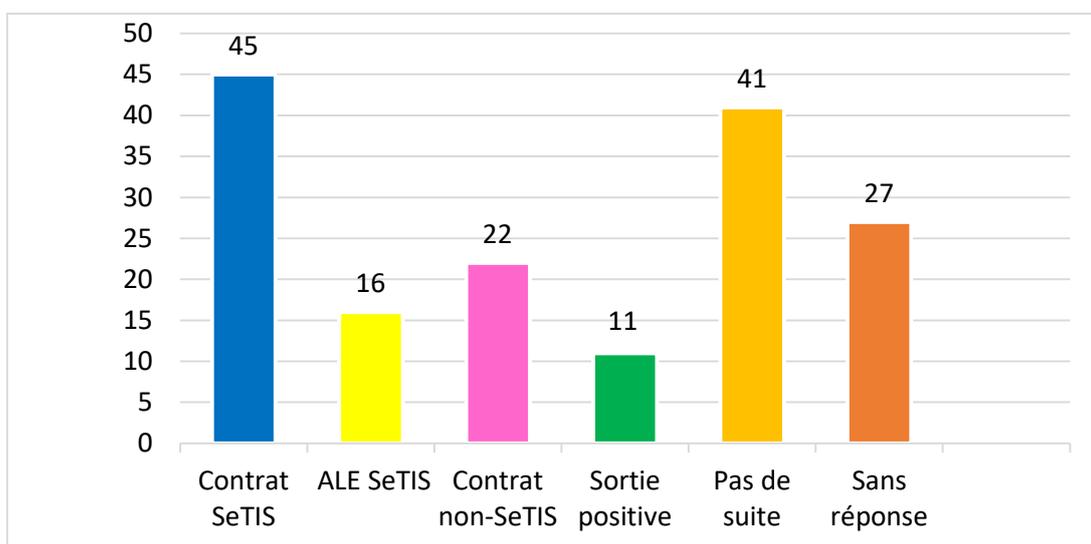
Art 60 tant pour la fonction d'interprètes en milieu social que pour d'autres fonction au sein de l'équipe de Gestion. A ce jour, au niveau de l'équipe de Gestion, ce sont 10 anciens travailleurs Article 60 dont trois Responsables de département qui ont vu leur contrat en insertion se transformer en un contrat à durée indéterminée ! Ce schéma démontre l'importance de l'insertion socio-professionnelle au sein du SeTIS Bruxelles et les réelles possibilités d'emplois post-contrat insertion en interne.

Au total, sur 162 travailleurs en contrat d'insertion engagés depuis 2010, ce ne sont pas

moins de 45 travailleurs (27 %) qui ont ensuite intégré l'équipe de façon durable, 16 collègues (10%) qui ont continué à collaborer à l'aide de chèques ALE.

Nous retiendrons également que, selon les informations que nous avons pu récolter, parmi les personnes qui ont quitté le SeTIS Bruxelles à l'issue de leur contrat, 22 personnes (soit 13,5%) ont trouvé un autre emploi dans la foulée et 11 personnes (7%) ont connu une sortie dite « positive » à savoir un plan de formation ou un contrat en CDD de moins de 6 mois.

Figure 5 : Comparatif des sorties de contrat insertion au SeTIS Bruxelles



Et pour 2024...

L'année 2023 ayant été riche en recrutements et nouvelles collaborations, il est temps maintenant pour le département ISP d'approfondir et de développer de manière spécifique et individualisée l'accompagnement des travailleurs en emploi d'insertion. Pour ce faire, ce département va développer de nouvelles procédures plus adaptées tant au niveau professionnel qu'au niveau social. Avec l'équipe grandissante, les engagements tout au long de l'année, il a été décidé

d'organiser à partir de septembre 2024 deux cycles de formation de base. Cela afin d'assurer au mieux la continuité du professionnalisme dont fait preuve l'équipe !

Ce sera également une année importante concernant le renouvellement du mandat en insertion du SeTIS Bruxelles dont le mandat actuel prendra fin en décembre 2024.

Une année remplie d'enjeux et d'espoir pour le département ISP du SeTIS Bruxelles !



Déploiement du département

Le travail que nous avons fait sur le plan de la stratégie de trois à cinq ans du SeTIS Bruxelles nous a permis de constater que le soutien que les travailleurs reçoivent du SeTIS n'est pas optimal. Il nous a fait prendre conscience qu'il fallait prévoir des dispositifs tels que la création de postes de cadres intermédiaires pour faciliter les flux de travail entre les interprètes et l'équipe des gestionnaires de planning.

L'année 2023 a servi à la concrétisation de ces engagements avec désormais une équipe de coordination au sein du département opérations composé des six coordinateurs d'équipe d'interprètes à mi-temps et une coordinatrice temps plein pour l'équipe opération.

La collaboration entre les interprètes et l'équipe Opérations par l'intermédiaire des coordinateurs est importante dans la gestion quotidienne entre les deux équipes car elle permettra de fluidifier la transmission et l'échange des informations utiles qui concerne les prestations des interprètes mais aussi leurs retours concernant les difficultés qu'ils peuvent rencontrer au quotidien en prestations.

La nouvelle équipe de coordinateurs assurera aussi le suivi des retours des utilisateurs par rapport aux prestations des interprètes. Les coordinateurs seront en appui au service des relations extérieures et de la qualité dans ce cadre. Leur entrée en fonction s'est faite de manière progressive entre septembre et décembre, la répartition et la transmission des tâches se fait également de manière progressive.

Équipe opérations

L'intégration de l'équipe Opérations, anciennement connue sous le nom de gestion de planning (GDP), au sein du nouveau département permet d'uniformiser le soutien et l'encadrement pour l'équipe Opérations comme pour les équipes des interprètes. Ce processus devait inévitablement passer par la création du poste de coordinateur d'équipe Opérations. Cette coordinatrice n'est autre que la gestionnaire de planning la plus expérimentée de l'équipe. Elle a été engagée en mai après une procédure de recrutement en deux temps, un test écrit et un entretien avec le comité de direction.

Sa position centrale et celle de son service au sein du nouveau département permettra une meilleure collaboration entre les interprètes et son équipe, une collaboration améliorée et plus fluide grâce aux coordinateurs, comme nous l'évoquons.

Même si ce service est en contact permanent avec les interprètes pour gérer leur planning et faire en sorte que les prestations aient bien lieu, il est également important d'avoir en amont les coordinateurs pour assurer le suivi des difficultés que les interprètes peuvent rencontrer dans le cadre de leurs prestations et acquérir une vision d'ensemble, assurer la cohésion de l'ensemble et entretenir la culture SeTIS Bruxelles.

Tout en préparant la transition vers l'utilisation du nouveau logiciel DUSC qui prendra en charge de manière plus autonome les demandes des utilisateurs sur le module web, ce qui permettra en partie de soulager le travail de l'équipe de gestion, nous avons fait le

choix de maintenir le même nombre de gestionnaires (5 ETP, dont 1 ETP Coordination) pour s'assurer que ce passage se fasse sans difficultés et surtout, sans que la qualité de la gestion des plannings des interprètes et la gestion des demandes des utilisateurs n'en pâtissent.

Équipe de coordinateurs

L'enjeu pour le SeTIS est de pouvoir offrir une plus grande disponibilité et proximité aux interprètes et qu'ils aient un interlocuteur unique pour tous les aspects de leur travail (techniques, logistiques et interpersonnels).

Depuis que les interprètes n'ont plus l'obligation de passer au bureau entre les prestations, une certaine distance s'est installée entre les interprètes et l'équipe de gestion.

L'équipe des interprètes a également grandi, ce qui amène la difficulté du bon suivi.

Une autre raison à la mise en place des postes de coordinateurs a été aussi d'avoir les disponibilités suffisantes pour rencontrer les interprètes en prévoyant des entretiens de fonctionnement avec une récurrence régulière durant lesquelles ils auront la possibilité de fixer les objectifs individuels des interprètes et d'en assurer le suivi.

Capter les feedbacks de leur équipe (surcharge de travail, les difficultés que l'interprète rencontre dans son travail, ...) et faire émerger les idées d'amélioration des procédures et des conditions de travail sont également des tâches que les coordinateurs devront assumer bientôt.

Leur rôle est aussi de soutenir les référents des nouveaux engagés dans leur missions d'accueil et d'accompagnement des nouveaux interprètes. Les référents ont quant à eux la tâche de préparer et d'informer les nouveaux collègues pendant leurs premières semaines de travail.

L'engagement des coordinateurs d'équipe interprètes s'est fait via un processus de recrutement interne évoqué dans la partie précédente de ce rapport.

L'équipe de coordinateurs a été mise en place à partir de septembre 2023. Dès le début, ils ont suivi deux journées de formations par mois en coaching et soutien pour appréhender et comprendre le nouveau rôle de chef d'équipe interprètes.

Nous avons fait le remaniement de nombre de groupes d'interprètes en passant de cinq à six groupes pour diminuer le nombre de participants par groupe. Dès septembre, les coordinateurs ont assuré les réunions d'équipe avec les interprètes, un vendredi matin par mois de 11h30 à 12h30.

L'autre activité assurée par les coordinateurs dès les premières semaines est la communication des informations internes qui concernent les interprètes. Pour cela, ils utilisent la plateforme Microsoft Teams qui permet le partage d'information aussi bien au niveau de leur équipe que vers les autres services du SeTIS.

Une autre tâche qui sera prochainement gérée par les coordinateurs sera la gestion des demandes de récupérations et des congés des interprètes. Celle-ci est pour le moment assurée par les ressources humaines en attendant que le module RH du nouveau logiciel soit prêt et permette aux interprètes d'introduire directement leurs demandes.

Enfin, il sera également question de gestion des plaintes, en collaboration avec la coordinatrice d'équipe Opérations et sous la supervision du responsable des Relations Extérieures et de la Qualité.

La gestion des demandes (DUSC)

Nous continuons le développement du nouveau logiciel (DUSC) pour la gestion des demandes. Elle comporte trois volets.

Tout d'abord, nous avons travaillé la partie dédiée aux utilisateurs. Elle permettra d'introduire les demandes d'interprétation sans devoir appeler notre service par téléphone. La réponse du système sur les disponibilités des interprètes sera immédiate. Au dernier trimestre 2023, nous avons commencé à intégrer quelques utilisateurs parmi ceux qui font le plus souvent appel à nous. Il s'agit du CHU Brugmann, du CHU Saint-Pierre, des services de Santé Mentale Ulysse et le Méridien, du BAPA Via, ou encore de l'antenne Actiris de Schaerbeek. Des séances de prise en main seront organisées régulièrement dans les prochains mois pour intégrer de nouveaux utilisateurs à la plateforme au fur et à mesure.

Ensuite, l'application propose un volet dédié aux interprètes. Ceux-ci ont débuté l'utilisation du logiciel à partir de novembre 2023 pour la consultation du planning tout en conservant, dans un premier temps, l'utilisation des sms pour la facturation des prestations. Début 2024, il est question d'implémenter l'enregistrement des prestations directement sur la plateforme pour ensuite pouvoir les faire valider par les utilisateurs, ce qui facilitera tout le processus d'encodage et de facturation.

Enfin, le troisième volet concerne les équipes de support, mais aussi et surtout l'équipe Opérations qui poursuivra la gestion des demandes reçues des utilisateurs par téléphone et par e-mail. L'utilisation de nouveau logiciel par l'équipe Opérations pour encoder les nouvelles demandes n'est pas prévue avant 2024 mais nous avons déjà mis en place en prévision de cette transition la synchronisation entre les deux logiciels, l'ancien et le nouveau.

L'équipe opération gardera aussi, dans un premier temps, la main sur la partie encodée par les utilisateurs. Ceci afin de vérifier que

l'attribution de demandes se fait selon les critères garantissant la bonne répartition des demandes ainsi que les temps de trajets entre les demandes sont suffisants.

Dans un deuxième temps, le développement du logiciel se penchera sur l'intégration de notre centrale téléphonique (3CX) au logiciel (DUSC) afin d'automatiser l'échange des informations entre les deux applications, principalement sur la durée des prestations par téléphone. Pour le moment, cette information est transmise, comme auparavant, par sms à la fin de chaque prestation par l'interprète.

Nous estimons que ces intégrations se feront dans les plus brefs délais.

Évolution des demandes

La hausse de nombres des demandes due à l'arrivée des réfugiés Ukrainiens l'année précédente continue à se ressentir cette année encore.

Les contrats des interprètes engagés pour répondre à cette demande en ukrainien et russe ont été prolongé jusqu'à la fin d'année 2023.

Pendant les trois premiers mois d'année, nous avons de loin dépassé le premier trimestre 2022 en nombre de prestations ponctuelles. A partir de mois de mai nous nous sommes alignés aux nombres de demandes de l'année passée.

L'évolution des prestations par téléphone ont suivi la même évolution avec un début d'année qui dépassait l'année d'avant. En fin d'année, nous étions, en revanche, en recul par rapport à 2022.

Permanences

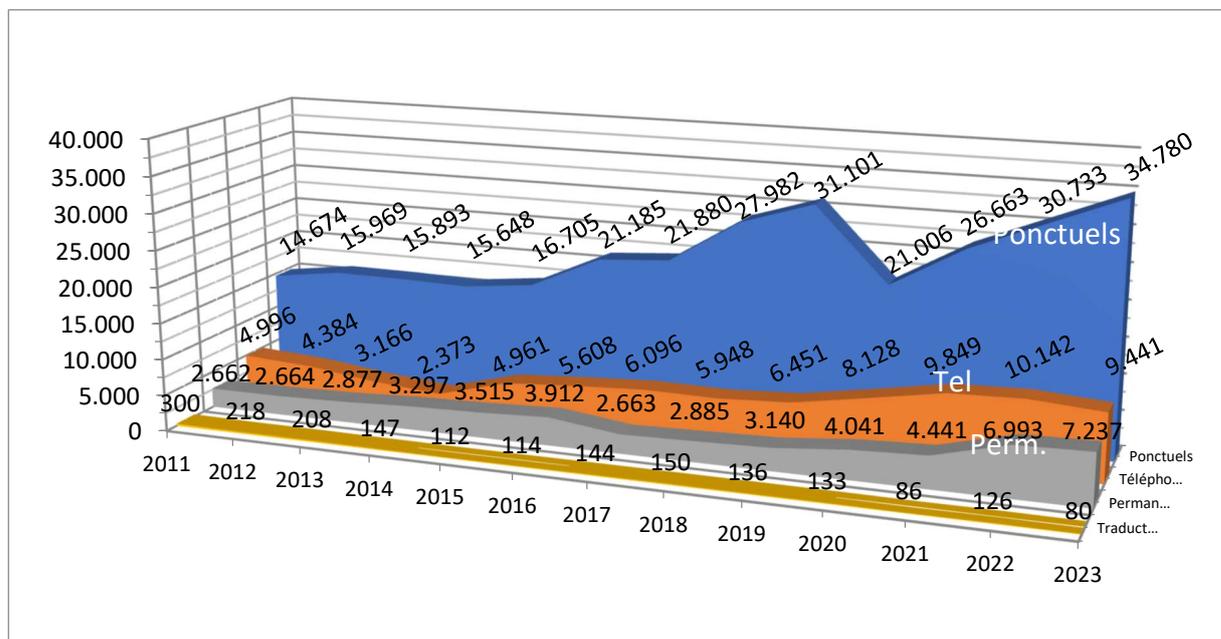
Les permanences ont occupé une place prédominante au cours des dernières années.

Par exemple, on retiendra toutes les permanences mise en place en 2022 pour répondre à la demande en ukrainien et russe auprès d'Actiris, du CPAS de Schaerbeek et du CPAS d'Anderlecht. Dans l'ensemble, elles ont été maintenues en cette année 2023.

interprètes et pour les publics bénéficiaires.

Pour répondre à cette demande nous faisons appel aux interprètes entre deux prestations, pendant leur temps de déplacement tout en tenant compte du temps effectivement disponible des interprètes.

Figure 6 : Evolution des prestations par type



Le plus grand nombre de permanences sont toutefois assurées auprès de l'ONE et au Centre d'Arrivée de Fedasil.

Malgré quelques changements d'un mois à l'autre, le nombre de permanences occupe encore un nombre un peu plus important que l'année précédente (+3,5%).

Prestations par téléphone

Le nombre de demandes pour les prestations par téléphone a légèrement diminué cette année (-7%) malgré les efforts que notre service a fait pour assurer le confort de ces prestations et leurs disponibilités. On pourrait également y voir la fin progressive de toutes les mesures COVID courant 2022 alors que 2023 n'est plus du tout concernée par les restrictions d'accès pour nos

Les nouvelles règles d'attributions des prestations par téléphone se font en collaboration avec les interprètes qui ont participé au groupe de travail sur la surcharge de travail des interprètes qui fait partie de l'un des projets que nous avons mis en place.

Nous préconisons que les prestations par téléphone ne doivent pas dépasser les 15 minutes. Cette année, nous avons également rétabli une permanence téléphonique en arabe classique du lundi au vendredi matin et après-midi.

Pour les prestations par téléphone d'une durée plus longue, les utilisateurs sont priés de réserver l'interprète à l'avance.

Pour s'assurer que les bénéficiaires

viendront aux rendez-vous, les utilisateurs nous demande de plus en plus de prévenir les bénéficiaires par téléphone et d'avoir la confirmation de leur venue au rendez-vous prévu.

Visioconférence

La visioconférence reste une solution alternative pour les utilisateurs hors de Bruxelles, comme les centre d'accueils et leurs intervenants internes et externes faute d'avoir la possibilité de faire venir nos interprètes sur place. Elles se font avec des réservations préalables de la place d'horaire.

Les prestations par visioconférence restent la seule alternative au téléphone et aux prestations par déplacements hors de Bruxelles, que nous réalisons de moins en moins au cours des dernières années. A rappeler également, nos interventions en dehors de Bruxelles répondent au manque de langues en Région Wallonne.

Perspectives pour 2024

Sans le financement nécessaire pour pouvoir garder les interprètes pour la langue ukrainien nous avons dû palier à cette diminution de nombre d'interprètes en engageant des interprètes en Art.60. D'autre part, toute une série de permanences en russe et

ukrainien n'ont pas été maintenues, ce qui compense la diminution du nombre d'interprètes dans cette langue.

L'arabe classique reste la langue la plus demandée en ce début d'année 2024 et pour pouvoir répondre à cette demande, nous comptons sur les engagements des interprètes en Art. 60.

Nous avons déjà mis en place à partir de septembre 2023 la coordination d'équipes d'interprètes et d'équipe opération comme prévu après le travail fait avec Agile Maker sur la stratégie de SeTIS.

En 2024, ils seront amenés à assurer toutes les tâches repris dans la description de leur fonction comme la gestion de demandes de récup/congés ainsi que la mise en place des évaluations des interprètes.

L'utilisation du nouveau logiciel par nos utilisateurs a débuté vers la fin de l'année 2023 avec une première phase de test juste avec quelques utilisateurs pour s'assurer du bon fonctionnement du logiciel, ce qui nous permet d'élargir le nombre cette année en proposant régulièrement des séances de présentation.

Notre défi est qu'il soit accepté par nos utilisateurs comme moyen principal d'introduction de demande auprès du SeTIS Bruxelles.



Les recettes

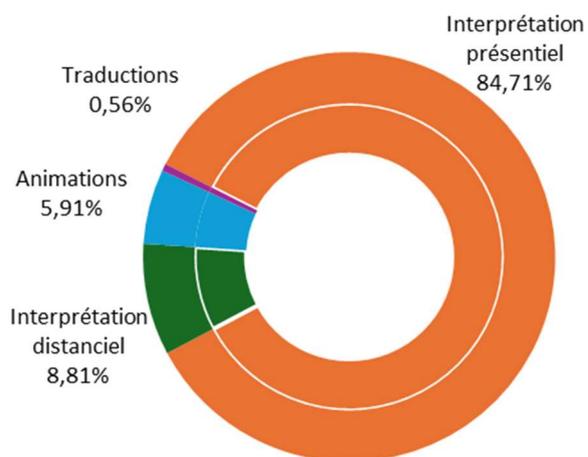
En 2023, le chiffre d'affaires est resté stable par rapport à l'année passée. Les demandes des prestations par téléphone que nous espérons voir augmenter en 2023 sont malheureusement restées légèrement inférieures à celles de 2022 (-3,5%).

Les prestations par déplacement constituent la plus grosse partie de nos recettes, avec une très légère augmentation par rapport à l'année 2022 (+4%).

Les revenus générés par les animations en citoyenneté en langue de contact auprès des BAPA sont presque identiques à l'année passée et génère presque 6% des recettes du SeTIS Bruxelles.

Enfin, les traductions ont connu un bon de +400% par rapport à l'année passée, mais ce type de prestation reste anecdotique, avec 0,5% des recettes du SeTIS Bruxelles.

Figure 7 : Répartition des recettes



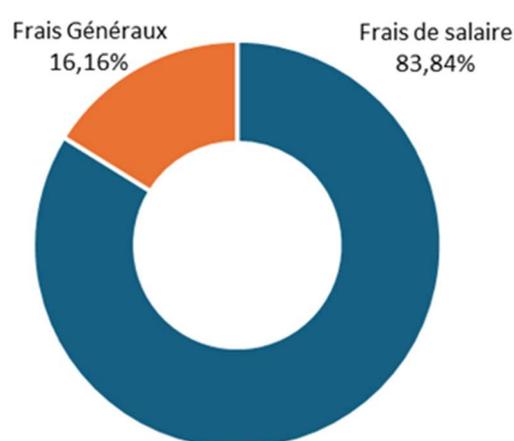
Les charges

Les charges ont été bien maîtrisées dans l'ensemble. A signaler néanmoins, une forte augmentation des frais de participation pour les contrats insertion Art. 60 (une augmentation de 400%). Ceci est largement compensé par les ambitions du SeTIS Bruxelles de faire progresser sa mission ISP et les très nombreux engagements qui y sont liés.

Les charges liées aux prestataires ALE et Interprètes avec un contrat SMART sont quant à elles restées au même niveau qu'en 2022.

Concernant les rémunérations des travailleurs, une augmentation de 28% est à constater. Ceci est notamment lié au 7 ETP engagés pour les langues ukrainienne et russe au cours de l'année 2022 et dont les contrats ont été prolongés jusqu'au 31 décembre 2023. Ces dépenses ont toutefois été compensée par les moyens que la région de Bruxelles capitale a fournis dans ce dossier le Ukraine.

Figure 8 : Répartition des charges



Les subsides

Pour la plupart des subsides, il n'y a pas eu de changements quant à nos habituels autres pouvoirs subsidants historiques. Actiris reste sans conteste le plus grand pouvoir subsidant du SeTIS Bruxelles asbl (39,5%). Notre mission ESMI soutenue par Bruxelles Economie Emploi a contribué à hauteur de 10% de notre financement, au même titre que la COCOF (Santé, cohésion sociale et Accords du non-marchand). Nous retrouvons ensuite COCOM Social santé, FWB (Enseignement), le fonds AMIF, ou encore l'APEF (à travers les fonds 4S et Maribel Social).

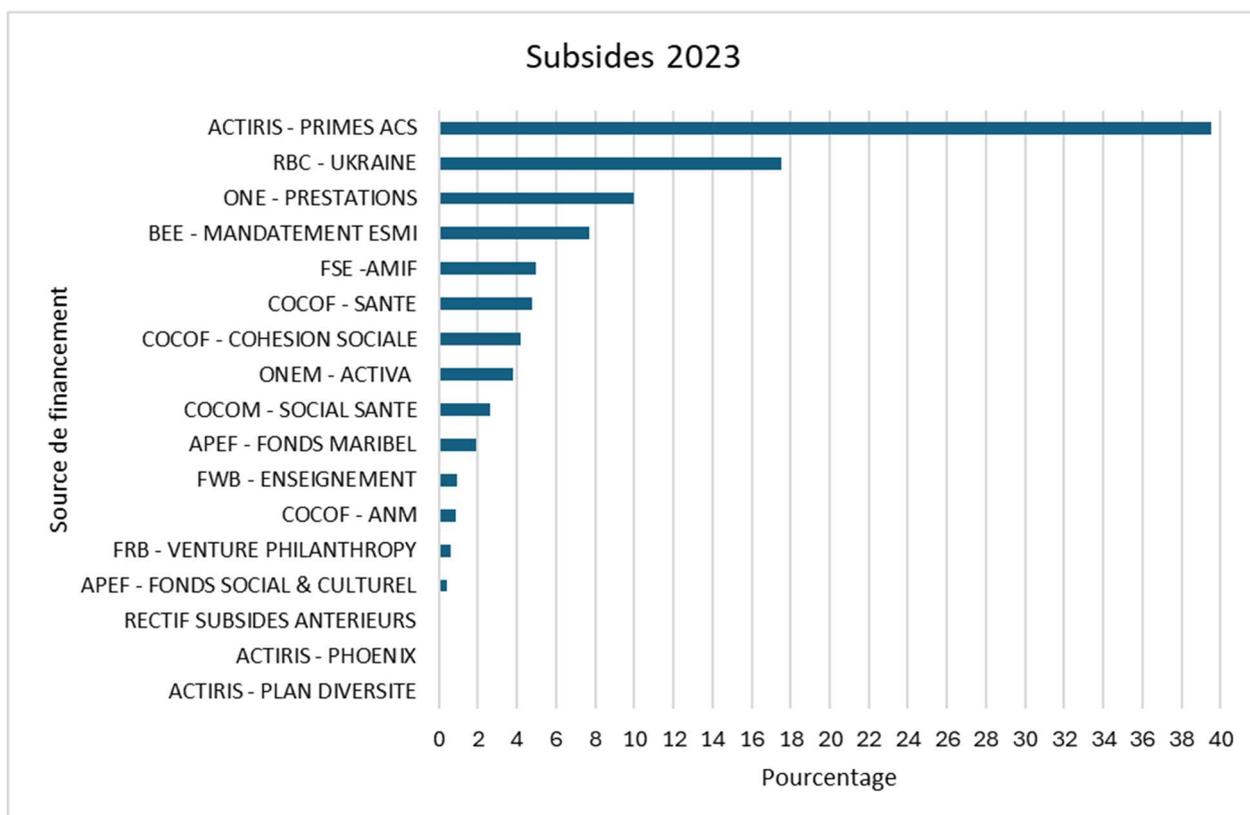
En avril 2023 le projet biennuel de soutien linguistique à la crise ukrainienne est prolongé jusqu'à la fin de l'année, avec un financement complémentaire obtenu à l'arraché en décembre 2023.

Suivi créances clients

Au cours de l'année 2023, un recouvrement régulier a été effectué auprès de nos clients qui, d'une manière générale, ont été réguliers dans le paiement de leurs factures.

En préparation du processus de numérisation de notre système de facturation et sur demande de certains de nos utilisateurs de service ; nous avons déjà commencé à envoyer des factures par courriel ; c'est actuellement le cas pour une cinquantaine d'entre eux.

Ainsi cela devient encore plus facile de faire le suivi des créances et de rester en contact plus rapide avec les services financiers de nos utilisateurs.



La trésorerie

Depuis l'année 2019, le SeTIS Bruxelles n'a pas dû avoir recours au crédit de trésorerie. Les versements des subsides dans les délais, la liquidation des soldes antérieurs, les paiements réguliers de nos utilisateurs et la bonne gestion des années antérieures a permis à l'ASBL de disposer d'une trésorerie suffisante.

En 2024

En 2024, il n'y aura plus les 7 ETP en langue ukrainienne et russe faute de financement. Malgré la recherche active des travailleurs art.60 pour palier à ce besoin, une légère diminution des recettes par rapport à 2023 est à prévoir. En effet, sur base des prestations du 1er trimestre 2024 cette tendance à la baisse est bien ressentie.

Au cours de l'année 2024, l'asbl fera face à deux déménagements ! En effet le bail précaire auprès de la commune de Schaerbeek prend fin au 30 juin 2024 et nos nouveaux locaux à la Cité des Associations ne seront disponibles que début novembre. A ce jour, une solution transitoire a été trouvée et la logistique est en train d'être mise en place.

Concernant le nouveau logiciel des prestations, nous continuons la phase test du processus de facturation tout en précisant les attentes de l'ASBL afin que l'outil réponde aux besoins spécifiques. Il est, en effet, une pierre angulaire dans le processus de digitalisation dont l'objectif est de permettre à l'équipe Administration et Finances de dégager du temps et de se tourner vers d'autres priorités que l'encodage des prestations qui, ces derniers temps, est terriblement énergivore. Ces deux derniers éléments restent les priorités du service. Elles exigeront une importante mobilisation du service au cours de 2024.

Cette transition est d'autant plus cruciale en 2024 à la suite de la réduction du temps de travail du comptable, qui occupe désormais un poste de coordinateur d'équipe interprète à 0,5 ETP. L'impact de cette réduction d'effectif pourra être évaluée dans sa globalité après une année, soit vers septembre 2024.



Subsides et marchés publics : Des hauts et des bas

L'année 2023 n'aura pas été sans surprises – bonnes et mauvaises – au niveau des sources de financement de nos activités.

L'ensemble des subsides, désormais récurrents pour la plupart d'entre eux encore (Co-CoF Santé et Initiatives Santé, Initiatives primo-arrivants, Initiatives COCOM) ont bien été renouvelés cette année. Ces financements s'inscrivent dans une perspective de reconnaissance du SeTIS Bruxelles et de ses missions au sein de la Région de Bruxelles-Capitale. Malgré tout, le quinquennat 2016-2020 (passé finalement à une période de 8 ans : 2016-2023) s'achève et donne lieu à des incertitudes de la part du SeTIS Bruxelles. Nous y reviendrons.

D'autres incertitudes pèsent également sur le cadre de financement des prestations du SeTIS Bruxelles dans le secteur de l'Enseignement Obligatoire. En effet, nous avons été amenés à nouveau à signaler notre inconfort sur ce dossier auprès du Cabinet de la Ministre Désir. La demande augmente, les finances baissent : le SeTIS Bruxelles est ainsi soumis à une forte tension sur le fait de maintenir l'accès prépayé à l'ensemble des écoles et centres PMS de la Région de Bruxelles-Capitale, une opération qui pour l'année 2023 se sera soldée par des légères pertes. Le jury du subside « Citoyenneté et démocratie scolaire » le répète chaque année, le SeTIS Bruxelles est en décalage par rapport aux objectifs de l'appel à projets. L'année électorale 2024 et toutes ses incertitudes corollaires nous mettrons sans aucun doute face à un défi pour la continuité du financement de ce secteur, désormais sixième

en termes de volume d'activité, passant désormais devant le secteur de la santé mentale pour la deuxième année consécutive.

Outre le renouvellement ou l'arrivée de nouveaux subsides pour garantir sa stabilité financière, la recrudescence des marchés publics est un élément dont le SeTIS Bruxelles doit tenir compte dans sa relation avec les utilisateurs, qui occupent aussi, pour certains, le rôle de « pouvoir adjudicateur ».

La principale difficulté avec la majorité des marchés publics qui sont présentés au SeTIS Bruxelles est qu'ils ne sont pas calibrés pour notre réalité de travail. A ce titre, il n'est pas rare de devoir informer le pouvoir adjudicateur des incohérences sémantiques ou pratiques et demander à remettre une offre adaptée aux réalités de ce métier.

Le plus gros marché a pu être remis sans encombre, il s'agit du renouvellement pour 4 ans du marché public avec l'ONE, validé début janvier 2024. C'est un soulagement de voir que le 1^{er} partenaire historique du SeTIS Bruxelles a accepté l'offre du SeTIS Bruxelles sans conditions.

De manière similaire, le renouvellement du mandatement avec Actiris pour les 3 prochaines années a pu être passé, avec toutefois un bémol : la perte de l'exclusivité d'intervention en français au profit de Bruxelles-Accueil, désormais sous-traitant de Brussel-Onthaal, auparavant opérateur uniquement habilité en néerlandais. Le SeTIS Bruxelles a pris connaissance de ses dispositions à posteriori et ne peut que regretter le manque de transparence dans ces prises de décisions.

La vraie douche froide est toutefois venue de l'un de nos partenaires historiques principaux, à savoir le CPAS de Schaerbeek. À la suite de restrictions budgétaires conséquentes, les dirigeants de l'organisme ont décidé de raboter tous les frais connexes et le renouvellement du marché public qui nous lie est évidemment entré dans le champ de vision, en divisant par 10 les montants réservés à la réalisation de cette action au sein du deuxième plus grand CPAS de la Région, mettant ainsi en péril plus de 10 ans de collaboration ainsi que le partenariat du projet AMIF.

Le SeTIS Bruxelles a remis une offre à ce marché public en signalant que le projet AMIF ne pourrait pas couvrir les besoins et ne devait pas être évaluée comme source de financement unique de ce partenariat. Après analyse du dossier avec des rapports étayés en interne, le centre a accepté de revoir les fonds à la hausse pour permettre la continuité de la collaboration, à minima avec le service apprentissage des langues du département ISP, dont l'activité dépend fortement de la présence d'interprètes.

Les nouvelles procédures lancées au forceps par la direction en fin d'année 2023 restent toutefois de mauvais augure pour la durabilité de la collaboration, notamment autour du projet AMIF, qui représentait une entrée financière importante.

Cette question a également amené le SeTIS Bruxelles à revoir son rapport à ce subside européen, toujours plus contraignant (et la nouvelle programmation n'est pas en reste !) et probablement de moins en moins rentable pour son activité. L'année 2024 sera décisive sur la question de la continuité de ce dispositif de financement.

Renforcement de l'équipe

Dans le cadre du développement stratégique

des activités du SeTIS Bruxelles et de la restructuration qui en découle, il a été question de mettre en place un deuxième poste au sein du département relations extérieures et qualité. C'est ainsi que la procédure de recrutement qui a d'abord sollicité l'intérêt de 20 candidats a abouti après un test écrit et un entretien en octobre à l'engagement pour la mi-novembre d'une ancienne collègue interprète, passée entre-temps par diverses expériences professionnelles en tant qu'éducatrice spécialisée avant de devenir la nouvelle chargée des relations extérieures du SeTIS Bruxelles.

La mission de cette nouvelle collègue consiste principalement à assurer un suivi de terrain en renforçant les liens avec les utilisateurs finaux, à savoir, les travailleurs et travailleuses qui rencontrent nos collègues interprètes au quotidien.

Les contours de la fonction restaient encore à préciser à son engagement et le but est que ce poste évolue avec les besoins du SeTIS Bruxelles en général, et du département en particulier. Les 6 dernières semaines de 2023 ont essentiellement servi à l'intégration de la nouvelle recrue dans l'équipe, une redécouverte des partenaires principaux du SeTIS Bruxelles et des enjeux qui les entourent.

Nul doute que l'année 2024 commence avec de nombreux défis à relever, notamment la collaboration avec l'ONE, le Centre d'arrivée du Petit Château, Actiris ou encore le CHU Brugmann.

Il sera également question de mettre en place des procédures de suivi plus personnalisées pour chacun de nos utilisateurs, développer une méthodologie de travail autour de la sensibilisation des travailleurs de terrain, notamment avec des séances de formation et des outils de communication remis à jour.

Enfin, un chantier conséquent en 2024 sera celui de la transition des utilisateurs vers la nouvelle plateforme DUSC et l'harmonisation des données pratiques et de la tarification pour tous les utilisateurs actifs dans la base de données du SeTIS Bruxelles.

Plusieurs stratégies sont en place tels que les séances de prise en main et la préparation d'un nouveau site internet pour le SeTIS Bruxelles dont l'axe principal sera l'accès à la plateforme.

Nos utilisateurs et interlocuteurs

- 1.073 lieux de prestations
- 5.296 personnes en rendez-vous
- 601 utilisateurs de facturation
- 128 nouveaux codes utilisateurs, autant de lieux de prestations

L'année 2023 a encore été ponctuée de rencontres avec les services utilisateurs ont servi des objectifs variés en cette année 2023. Tout d'abord, des réunions de suivi. Ce fut notamment le cas avec le CHU Brugmann, la consultation ONE du CHU St-Pierre, le BAPA Via pour les formations citoyenneté et la mise en place des séances d'informations en droits et devoirs. Enfin, un suivi particulièrement important est celui du Centre d'arrivée de Fedasil (ex-Petit Château) qui organise des réunions trimestrielles en tripartite avec l'autre opérateur d'interprétation en milieu social bruxellois, Brussel-Onthaal. Le point de friction entre les interprètes de nos deux services était étroitement lié à l'absence d'une coordination pour réguler l'attribution des prestations et éviter que des interprètes ne doivent assumer des responsabilités qui ne leur incombent pas.

Notre revendication pendant plus d'un an et demi pour améliorer cette gestion des interprètes a finalement été entendue et le Centre d'arrivée a pu engager une personne pour le dispatching des demandes fin 2023.

Son entrée en fonction a eu lieu en janvier 2024.

Nous étions notamment aux côtés de nos homologues néerlandophones auprès du Comité d'Accompagnement (COMAC) d'Actiris, également réuni autour d'une demi-journée de travail sur le renouvellement du mandat qui nous lie à l'agence régionale de l'emploi.

Le renouvellement des activités était également au cœur des discussions avec les nouveaux marchés publics, notamment avec le CPAS d'Anderlecht ou encore le sensible dossier visant à un équilibre AMIF-marché public avec le CPAS de Schaerbeek, nous y reviendrons.

Dans certains cas, il s'agissait de la mise en place de nouveaux projets avec des partenaires déjà existants ; ce fut notamment le cas avec la Croix-Rouge de Belgique pour ses activités à Bruxelles dans la cadre du controversé Brussels Deal ou encore de l'organisation d'animations en Droits et Devoirs et Citoyenneté avec le BAPA Convivial, dont les activités ont connu un développement radical au cours de cette année.

Le SeTIS Bruxelles a également été sollicité en 2023 pour la participation au travail d'enquête réalisé par le CBAI dans le cadre de ses missions CRACS (Centre Régional d'Appui à la Cohésion Sociale) afin d'évaluer l'impact du dispositif régional de cohésion sociale sur les publics bénéficiaires. Une séance de formation « Comment travailler avec un interprète ? » a été mise en place par les enquêtrices ainsi que deux séances de travail avec une interprète-animatrice en citoyenneté qui a pu aider à la manœuvre autour de l'adaptation du questionnaire aux publics arabophones infra-scolarisés.

Enfin, la rencontre avec le service spécialisé dans l'intervention auprès de consommateurs de substances en milieu carcéral I.Care

a pu donner lieu à des séances de sensibilisation avec l'ensemble des interprètes sur le travail en prison, et plus particulièrement avec des publics fragilisés au niveau de la santé mentale et des assuétudes.

Le feedback : un regard précieux

La gestion est aussi une des tâches attribuées historiquement au département relations extérieures et, ce dernier qualificatif étant évidemment au centre de la question.

Depuis de nombreuses années, le processus de gestion des retours faisait l'objet de réflexions pour certains, de critiques pour d'autres. Ce processus, pourtant fondamental pour mieux comprendre comment le travail des interprètes est perçu par les utilisateurs met systématiquement en lumière des aspects qui concernent à la fois l'interprète évoqué, mais aussi le SeTIS Bruxelles dans son organisation et ses procédures, et presque toujours le travail de nos utilisateurs, leur organisation et leur compréhension de notre métier. Malheureusement, le constat général est que les retours sont presque toujours négatifs et qu'ils manquent souvent de contextualisation, de rigueur factuelle et de pondération.

En 2023, l'opportunité s'est présentée de travailler avec le Master en Ingénierie Sociale (MIAS) de la Haute Ecole Henallux. Un groupe de 6 étudiants du Master ont ainsi reçu une commande de consultance en septembre à livrer pour avril 2024. Celle-ci porte sur la manière de mieux récolter les retours des utilisateurs tant au niveau des prestations que des services rendus et intégrer ces nouvelles procédures dans les changements déjà en cours.

En effet, dans le cadre de la réattribution des tâches vers les coordinateurs, le processus de gestion des plaintes avait déjà fait l'objet d'une formalisation et d'une explicitation à

ces derniers. Progressivement les coordinateurs devront également traiter les retours des utilisateurs avec les membres de leur équipe, en duo avec la coordinatrice d'équipe Opérations. L'implication du responsable des relations extérieures doit devenir, à termes, l'exception et plus la règle.

Les rencontres, tisser du lien

Le cœur des relations extérieures se trouve dans les rencontres avec toutes les parties prenantes qui marquent un intérêt pour le SeTIS Bruxelles et réciproquement. L'année 2023 a été riche d'événements et de moments de rencontre qui permettent au SeTIS Bruxelles de s'enrichir en connaissance et de rayonner à l'extérieur.

Outre les réseaux dont le SeTIS Bruxelles est membre actif depuis des années comme Santé mentale en exil et la coordination sociale schaarbeekoise, les occasions pour échanger entre professionnels n'ont pas manqué.

Ainsi, le responsable a pu assister ou participer à différents événements locaux et internationaux :

- Rencontre Images Mentales - Psymages, La Venerie, 16 février.
- International Conference on Public Services Interpreting and Translation 8, Université de Alcalá de Henares (Espagne), 22 -23 -24 mars.
- Colloque international « Langues, Lettres et Traductologie : quel(s) enseignement(s) du passé pour relever les défis de l'avenir ? » 60 ans de l' EII-FTI, Université de Mons, 28 Avril .
- Journée d'étude « Une collaboration entre les CPAS et les entreprises d'insertion sociales en Région de Bruxelles-Capitale : défis et réponses

- communes », Parlement Bruxellois, 28 juin.
- Colloque International ENPSIT «InDialog #4 », Université de Gand, 18-19 septembre.
 - Colloque « 20 ans du SSM Ulysse », Théâtre Marni, 4-5 octobre.
 - Journée de l'accompagnant - l'accompagnement ISP dans un contexte de migration (FeBISP), SeTIS Bruxelles/Pianofabriek, 19 octobre.
 - Journée d'étude « Quel Accueil ! », Area 42, 23 novembre.
 - Rencontre Associative « Le public Cohésion Sociale (CRACs) », Espace Magh, 7 décembre.

Lors du colloque InDialog #4 organisé à l'Université de Gand, une présentation des réalités de l'interprétation en milieu social en Belgique a pu être réalisée conjointement avec la Pr. Anne Delizée et Pascal Rillof, coordinateur de la cellule certification des interprètes sociaux à l'Agentschap Integratie-Inburgering. La présentation se trouve en annexe.

A la rentrée de septembre, le SeTIS Bruxelles a été invité à faire une présentation à l'ensemble des travailleurs PSE de l'ONE dans le cadre de son colloque annuel de rentrée (en visio). Plus de 400 professionnels des services de promotion de santé à l'école ont ainsi pu avoir un récapitulatif de notre mission et de notre riche et longue collaboration avec l'Office de la naissance et de l'enfance.

Cette année encore, le SeTIS Bruxelles a également été sollicité par des homologues et étudiants pour répondre à des questions sur notre travail et son organisation. Des rencontres ont ainsi eu lieu avec l'Agentschap Integratie Inburgering, mais aussi une étudiante interprète de la VUB et deux étudiantes infirmières de la Haute école HE2B.

Validation des compétences

C'est un chantier de longue haleine mais l'enjeu est de taille. Pour rappel, le SeTIS Bruxelles a rassemblé en septembre 2021 les principaux acteurs de l'interprétation en milieu social francophone et de la médiation interculturelle en milieu hospitalier autour de la question centrale de la reconnaissance des métiers d'interprète en milieu social et de médiateur interculturel. L'objectif est double : participer à une meilleure visibilité du métier pour les institutions et donner une reconnaissance aux professionnels se formant et exerçant ce métier au quotidien depuis plus de 30 ans.

Le dossier remis en novembre 2021 au Service Francophone des Métiers et Qualifications (SFMQ), organisme inter-fédéré réunissant les autorités de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de la Région Wallonne et de la Région Bruxelloise, a suivi son cours en 2023, avec la finalisation et la remise et la validation de l'étude préliminaire – étude de 135 pages à laquelle le SeTIS Bruxelles a pu participer activement au sein d'un groupe de travail dédié – à la Chambre des Métiers qui a ensuite abouti à la présentation du groupe d'experts qui constituera la Commission de Référentiel Métier (COREF), initialement prévu de février à juillet 2024. Les institutions représentées au sein de la COREF sont :

- SeTIS Bruxelles
- SeTIS Wallon
- Bruxelles-Accueil
- Le Monde Des Possibles (projet Univerbal)
- SPF Santé Publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement (Cellule Médiation Interculturelle)
- FEDASIL, Service Etude et Politique (Coordination de la médiation interculturelle)

- UMONS – Faculté de Traduction et Interprétation
- Agentschaap Integratie Inburgering – Service Certification des Interprètes et traducteurs sociaux ;
- CRILUX
- UNIPSO
- FOREM
- FESEFA

A l'issue de ces travaux et la publication du Profil-métier de l'interprète en milieu social, viendra ensuite la COPROFOR (Commission du Profil Formation) avec d'autres intervenants pour chacune des institutions représentées.

Linguistreaming, peu de résultats

Un dossier qui aura également mobilisé beaucoup de temps et d'énergie pour les relations extérieures au cours de ces cinq dernières années a été celui de ce que les acteurs bruxellois de l'interprétation en milieu social ont appelé « linguistreaming ». Un premier texte, envoyé à l'ensemble des membres du gouvernement et aux chefs de groupes du Parlement bruxellois était paru à la rentrée politique de 2019. Les réponses du gouvernement bruxellois, plus particulièrement des cabinets des ministres Ben Hamou et Maron, ont d'abord été enthousiastes, puis le COVID est passé par là, mettant l'entière du dossier en pause pendant 2 ans.

C'est ensuite une autre crise, celle de la guerre en Ukraine, qui a mobilisé le politique, désormais plus enclin à parler des matières qui nous concernent. Un travail de mise en commun et de présentation des enjeux avait déjà été annexé au rapport d'activité 2022, il a donné lieu à un accord de principe des collègues réunis COCOF-COCOM le 1^{er} décembre 2022 autour de la mise en

place de travaux visant à la proposition d'un Décret-Ordonnance conjoint permettant la reconnaissance du secteur de l'interprétation en milieu social en Région de Bruxelles-Capitale et son financement structurel à travers un système d'agrément. Dans la foulée, le Cabinet Maron avait également ouvert une ligne de financement COCOM pour les 3 opérateurs (SeTIS Bruxelles, Bruxelles-Accueil/Brussel-Onthaal, et Info-sourds). Tout ceci s'inscrit dans la logique du Plan Social-Santé Intégré, le PSSI.

Les aléas du politique nous ont finalement laissé un peu désemparés en cette fin d'année 2023 puisque le cabinet de la ministre de la Cohésion Sociale a connu des changements au moment même où le nouveau décret de cohésion sociale entrait en vigueur. L'année 2024 s'est donc entamée avec le SeTIS Bruxelles hors du dispositif de cohésion sociale et sans nouvelles perspectives sur les prochaines années, malgré la promesse de nous garder dans le giron pour cette année. Nous l'évoquions précédemment, l'année électorale nous laisse dans une série d'incertitudes sur ce dossier également.

C'est d'ailleurs pour cette raison que les 3 opérateurs se sont fendus à la rentrée parlementaire de septembre d'un mémorandum adressé à l'ensemble des partis représentés au parlement bruxellois, ainsi qu'aux partenaires sociaux et à l'administration de la COCOF. Ce texte se trouve en annexe au rapport d'activités. Nous avons eu l'occasion de rencontrer l'ex-ministre et députée CD&V Bianca Debaets, ainsi que Philippe Van Parijs, président du Conseil bruxellois pour le multilinguisme. Le Mémo Bruxsel Babel début 2024 fait état de notre réalité de travail et adresse parmi ses recommandations aux candidats régionaux de prêter une attention particulière au financement de notre action.

Perspectives : Le plan stratégique et la gestion de projets

Dans le cadre des développements mis en place à l'issue du coaching par Agile Maker, Le département relations extérieures et qualité ont également reçu l'attribution en 2023 de gérer le portefeuille de projets, dont le but est d'alimenter à travers des aspects opérationnels, un plan stratégique pluriannuel décidé et piloté par le comité de direction.

Les outils de gestion du portefeuille de projets et du plan stratégique ont été élaborés cette année et ils doivent désormais entrer dans les habitudes de travail du comité de direction.!

Mais ce qui semble simple sur le papier, ne l'est pas toujours dans les faits ! Le comité de direction a en effet encore beaucoup de pain sur la planche avec les différents changements et les vieilles habitudes de plonger dans l'opérationnel en délaissant les aspects stratégiques restent tenaces. L'année 2024 sera donc déterminante sur la capacité à faire ce changement de paradigme supplémentaire



Une Révolution

L'enjeu principal à court terme est la mise en place définitive du nouveau logiciel Dusc. La nouvelle plateforme en ligne de gestion des demandes et des prestations est révolutionnaire à plus d'un titre !

A l'image des outils informatiques modernes, elle est en même temps à disposition des Utilisateurs, des Interprètes et des Gestionnaires internes. Les informations sont partagées en temps réel. Chaque 'user' dispose des données dont il a besoin et qui lui sont destinées. Le système gère les demandes depuis leur encodage jusqu'à leur facturation. Les moments clés sont les suivants :

1. L'utilisateur encode sa demande : le système lui fournit les plages disponibles en tenant compte du temps de déplacement des interprètes libres ;
2. L'interprète preste et encode les 3 temps-clé : arrivée, début et fin de prestation sur l'application mobile ;
3. L'utilisateur valide les temps de prestations transmis par l'interprète;
4. La facturation a lieu en fin de mois. Les factures sont immédiatement disponibles aux utilisateurs concernés via la plateforme ;
5. Le logiciel de comptabilité est mis à jour de manière automatique à chaque processus de facturation ;
6. Le système permet également d'envoyer directement au secrétariat social les prestations du mois de chaque interprète salarié avec le calcul des jours de congé.

Nous n'y sommes pas encore. Le travail est ardu et conséquent. L'implémentation du système prend plus de temps que prévu.

Il met les équipes sous pression, plus particulièrement les départements Opérations et Administration.

Pourtant au fil des semaines, le système se construit et prend bonne forme. Nous avons hâte de boucler ce chapitre !

Structuration

La mise en place du nouvel organigramme a bien avancé depuis mai dernier. Le processus recrutements et d'entrée en fonction des personnes concernées est achevé. Nous en sommes au stade des formations, des apprentissages. La délégation des tâches se poursuit progressivement.

Que ces trois étapes semblent si simples couchées sur le papier ! Inutile de préciser que sur le terrain, c'est une autre paire de manches et un défi quotidien. Une histoire qui s'écrit au fil des jours et qui progresse lentement mais sûrement.

Le point central est bien entendu la mise en place des coordinations d'équipe interprètes. Il y a désormais 6 coordinateurs à qui ils faut transférer les dossiers. Des dossiers pointus comme l'évaluation des travailleurs, la gestion des congés et des récupérations internes. Des dossiers sensibles comme la gestion des plaintes. Sans compter tout l'enjeu d'établir une meilleure politique de communication. Tout est neuf, pour tous les responsables et les travailleurs.

Vous l'aurez lu en pages 25 à 29, la restructuration du département ISP est achevée. Le département est monté en puissance et atteint sa vitesse de croisière. En cette fin d'année 2023, ce sont 25,33 ETP en contrat d'insertion qui ont été presté. Cela représente

44 travailleurs en cours d'année ! L'objectif pour le renouvellement du mandat qui aura lieu en 2024 est d'atteindre les 32 ETP employés sous contrats insertion !

Défi RH

Un département à particulièrement été malmené ces derniers temps. La situation est le résultat d'un malheureux concours d'événements. La partie de ce rapport dédiée à ce département y revient plus en détail en pages 19 à 23.

Heureusement l'équipe retrouve une stabilité, ce qui est favorable à la reprise en main du département et des dossiers latents. Pour absorber les nombreux changements structurels en cours, il est essentiel d'avoir une GRH solide et bien structurée.

11.11.11

C'est une surprise ; Ce n'est pas un mais deux emménagements que le SeTIS Bruxelles devra réaliser !

Un premier emménagement provisoire chez 11.11.11, rue de la Linière 11 à Saint-Gilles. Le SeTIS y prendra, dès le 24 juin, ses quartiers jusque fin octobre 2024.

A ce moment-là, les quelques travaux d'aménagements nécessaires auront eu lieu à la Cité des Associations (rue Emile Féron 153 à Saint-Gilles) et nous pourrons nous installer pour les 20 prochaines années au moins !

AMIF – Quel avenir ?

Autant les marchés publics ONE et Actiris ont été renouvelé avantageusement, autant le projet européen AMIF 2022-2025 mis en place en collaboration avec le CPAS de Schaerbeek est en perte de vitesse et en grande difficulté en cette fin d'année 2023.

La lente détérioration de la situation interne (restructuration, départs multiples, grosses difficultés financières) du CPAS et, en parallèle, la détérioration de la collaboration ont petit à petit étouffé le projet. Il se retrouve réduit à peau de chagrin. Avec une difficulté, voir une incapacité à mettre en place les nouvelles exigences de l'Europe liées à la programmation 2022-2025. Le volume de demandes du premier semestre 2024 fait pâle figure. S'il se maintient aussi bas, celui-ci ne justifiera pas le maintien et l'entretien de la complexe et lourde machine européenne qu'exige le projet AMIF.

Relations Extérieures

Last but not least ! Le département s'est agrandi afin de porter les importantes ambitions en termes d'approche et d'amélioration des collaborations avec les utilisateurs les plus importantes.

C'est le pendant du nouveau logiciel. Nous avons fait le pari que l'un ne va pas sans l'autre. Nous dégageons du temps relatif à la gestion des demandes pour en consacrer plus à l'entretien de la relation, au fait d'être plus proche et de mieux répondre aux demandes multiples et variées des utilisateurs, tous secteurs confondus.

Nous entamerons le travail avec les plus gros mais ne boudons pas les plus petits. En ligne de mire, on pense notamment au CHU Brugmann, utilisateur pour lequel le taux de non-réalisé est le double de la moyenne générale.

Nul doute que l'année 2024 sera pleine de défis passionnants pour ce département également

