



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2025

SeTIS Bruxelles

LES SUBSIDES DU SETIS BRUXELLES EN 2025



Cofinancé par
l'Union européenne



BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



actiris.brussels 

au coeur de l'emploi

MERCI POUR LE SOUTIEN À
NOTRE MISSION

REMERCIEMENTS

Le Comité de direction du SeTIS Bruxelles tient à remercier :

- Tout le personnel du SeTIS Bruxelles pour son professionnalisme et son dévouement.
- Les utilisateurs qui nous font confiance au quotidien.
- Les administrateurs sortants :

Albert Carton, Marcel Etienne et Christine Kulakowski pour leur implication dans le développement du SeTIS Bruxelles.

- Les nouveaux membres et administrateurs :

Mariam El Hamidine, Thomas Perissino et Gwenn Straszburger pour leur engagement auprès du SeTIS Bruxelles.

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.

Le SeTIS Bruxelles est un membre actif du réseau européen ENPSIT (European Network for Public Service Interpretation and Translation) depuis sa création en 2013.



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.



BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

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	11
LES ORGANES D'ADMINISTRATION	13
STRUCTURE DE L'ASBL	13
ORGANIGRAMME	14
2025 EN QUELQUES CHIFFRES	15
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS.....	18
INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE	22
OPÉRATIONS	27
ADMINISTRATION ET FINANCES	29
RELATIONS EXTERIEURES ET QUALITE.....	33
DEMAIN et APRES.....	37
<i>Annexe 1: The challenges of recognising the profession of public service interpreters. The Case of French-speaking Belgium</i>	
<i>Annexe 2: Mental Health Interpreting: Exploring the Dynamics of Therapist–Interpreter Collaboration</i>	
<i>Annexe 3: Addressing Secondary Trauma in PSI through Systematic Support: Insights from Research and Practice in the Belgian Context</i>	

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 au 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 par déplacement

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.) à une fréquence (journalière, hebdomadaire, mensuelle) et une durée régulières.

Les permanences s'apparentent aux prestations par déplacement, à la différence qu'elles sont récurrentes.

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 une langue, l'utilisateur est mis en contact avec nos interprètes sur le terrain via notre centrale téléphonique.

Afin de répondre à un besoin du terrain, nous proposons à nos utilisateurs d'entrer 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.

La visioconférence

La visioconférence 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 leurs pratiques professionnelles.

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 ORGANES D'ADMINISTRATION

L'assemblée générale

Organisations et 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 Étrangers), représenté par Joëlle VAN PÉ
4. CSC-CNE, représenté par Lahoucine TAZRIBINE
5. FGTB Bruxelles, représenté par Spéro HOUMEY
6. SESO (Service Social de Solidarité Socialiste), représenté par Clément BOGAERTS
7. SeTIS Wallon (Service de Traduction et d'Interprétariat en Milieu Social Wallon), représenté par Fabrice CIACCIA

Personnes physiques

8. Mariam EL HAMIDINE
9. Thomas PERISSINO
10. Gwenn STRASZBURGER

Le conseil d'administration

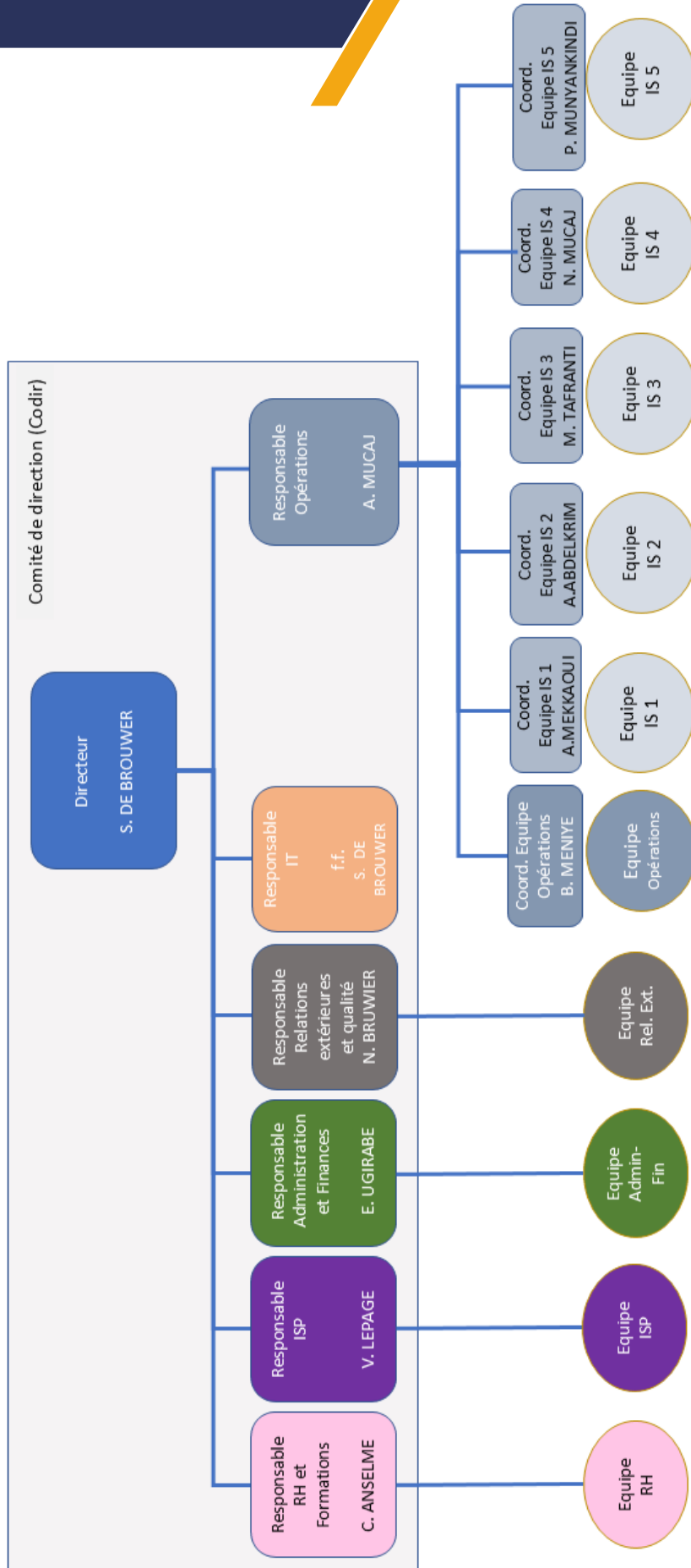
Personnes morales

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

Personnes physiques

3. Maryam EL HAMIDINE
4. Thomas PERISSINO
5. Gwenn STRASZBURGER

ORGANIGRAMME



Notre algorithme

La nouvelle plateforme d'enregistrement des demandes et des prestations tient ses promesses même si son développement et son installation ont été plus longs qu'initialement prévu. Néanmoins, le temps écoulé ne lui enlève rien de son côté révolutionnaire, bien au contraire !

Après cinq ans d'utilisation, la nouvelle plateforme d'encodage des demandes et des prestations INTERPRETO continue de bousculer le quotidien. Elle modifie profondément les repères et les façons de travailler. Elle bouleverse et oblige à revoir en profondeur les manières de penser, de travailler, de nous organiser. Elle a particulièrement révolutionné la relation avec les utilisateurs.

Aujourd'hui, ce sont eux qui encodent directement sur INTERPRETO plus de 80 % des demandes sur la base des disponibilités des interprètes dans la langue demandée, et ce, sans l'intervention de qui que ce soit, en tenant soigneusement compte des critères fournis. Vous n'en saurez pas davantage. Il s'agit de notre algorithme à nous !

Sachez toutefois que la vraie révolution réside dans l'intégration du temps de déplacement nécessaire à l'interprète pour se rendre d'une prestation à la suivante dans chaque disponibilité calculée par INTERPRETO.

En revanche, en forçant l'encodage direct par les utilisateurs, la plateforme, et à fortiori le SeTIS Bruxelles, perd une information qui jusqu'ici a joué son rôle dans la gestion, à savoir le nombre de demandes « non réalisées », c'est-à-dire les demandes de prestations pour lesquelles aucun interprète n'était disponible.

Choix politiques

2025 a été une année difficile. Pour la deuxième année consécutive, le nombre de prestations réalisées est en baisse de 14,7 % par rapport à 2024.

Les interprètes ont réalisé 29.213 prestations contre 34.249 en 2024 et 38.562 en 2023 (Tableau 1.1 et 1.2). Le nombre d'heures prestées s'établit à 40.973 en 2025 (Tableau 2) et à 44.131 en 2024, soit une baisse de seulement 7 %. 2025 se caractérise par un nombre de prestations moindre et en moyenne plus longues.

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

Tableau 1.1 : Prestations réalisées en 2025

2025	Téléphone						Total annuel
	Perm	Ponct	Tel	Conf	Visio	Res. Tel.	
Prestations Réa	4.737	19.991	3.042	636	313	494	29.213
% R / N-1	90%	85%	36%	104%	118%	n/a.	85,3%
				81%			

Tableau 1.2 : Prestations réalisées en 2023 et 2024

# Demandes	Année							
Statut	Perm	Ponct	Tel	Conf	Visio	Tra	Total	
2024	7.014	29.775	5.210	690	347	17	43.053	
Annulée	1.425	4.844	163	13	66	1	6.512	
Non réalisée	310	1.526	374	67	15		2.292	
Réalisée	5.279	23.405	4.673	610	266	16	34.249	
2023	11.372	31.092	8.375	957	223	83	52.102	
Annulée	1.031	2.582	19	1	1	1	3.635	
Non réalisée	1.217	6.898	1.603	173	5	9	9.905	
Réalisée	9.124	21.612	6.753	783	217	73	38.562	

Tableau 2 : Evolution du nombre d'heures de prestations et de déplacements

Année	h_Deplac	h_Fact	h_Total	h_Fact
				% N-1
2025	19.617,0	40.972,5	60.589,5	93%
2024	26.582,0	44.130,6	70.712,6	90%
2023	24.154,0	49.162,0	73.316,0	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%

La principale raison de ces baisses résulte essentiellement des choix posés par la Région de Bruxelles-Capitale (RBC). En 2024, après 2 ans de soutien intense (en 2022 et 2023), la RBC a interrompu les aides à l'accueil et à l'intégration des Ukrainiens.

Concrètement pour le SeTIS Bruxelles, cela s'est matérialisé par la perte de 7 ETP d'interprètes, qui n'a été qu'en partie compensée par les emplois en insertion socio-professionnelle (Art.60). En 2025, c'est BEE (Bruxelles Economie Emploi) qui a refusé le dossier de renouvellement ESMI du SeTIS Bruxelles sur la base, on le sait aujourd'hui, d'arguments qui ont été balayés par le CE (Conseil d'État). Balayés oui, mais 1 an et demi plus tard !

La décision de juin 2024 a plongé le SeTIS Bruxelles dans une tourmente et un effet boule de neige. Bien entendu, l'absence de gouvernement pendant plus de 600 jours a, elle aussi,

grandement compliqué et complexifié la gestion de l'asbl. L'un dans l'autre, le résultat de ces pressions a résulté en une nouvelle réorganisation substantielle et de nouvelles réductions des effectifs.

Tableau 3. : Evolution de l'activité et du nombre d'ETP

Statut	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
A Annulée		6.512	3.635	2.916	2.323	4.177	2.402	2.039	1.841	1.886
NR Non réalisée		2.292	9.905	10.947	11.836	7.070	8.602	7.603	6.654	8.117
R Réalisée	29.213	34.249	38.562	33.555	26.575	22.365	29.814	26.798	20.866	19.073
T Total	29.213	43.053	52.102	47.418	40.734	33.612	40.818	36.440	29.361	29.076
% R / N-1	85%	89%	115%	126%	119%	75%	111%	128%	109%	112%
% T / N-1		83%	110%	116%	121%	82%	112%	124%	101%	119%

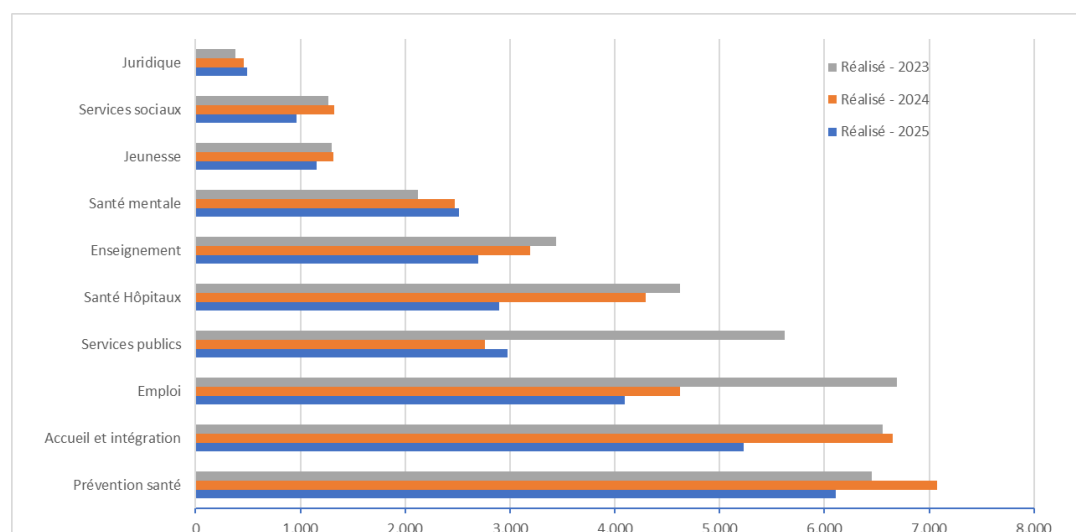
ETP Interprètes	49,5	65,0	61,0
Employés	21,4	26,1	32,1
Art.60	24,1	34,3	25,0
Smart	0,4	0,7	0,6
ALE	3,6	3,9	3,3

En comparaison à 2024, pratiquement tous les secteurs sont touchés et subissent une perte, à l'exception des Services publics et de la Santé mentale qui augmentent légèrement.

Tableau 2 : Nombre de prestations par secteur

# Réalisées	Réalisé					
	Année		%age		%age	
Secteurs Facturation	2025	2024	2023	2025/2024	Secteur	
1 Prévention santé	6.108	7.072	6.449	86%	21%	
2 Accueil et intégration	5.233	6.652	6.556	79%	18%	
3 Emploi	4.096	4.626	6.690	89%	14%	
4 Santé Hôpitaux	2.896	4.298	4.620	67%	10%	
5 Services publics	2.974	2.759	5.618	108%	10%	
6 Enseignement	2.695	3.194	3.439	84%	9%	
7 Santé mentale	2.511	2.471	2.125	102%	9%	
8 Jeunesse	1.155	1.314	1.297	88%	4%	
9 Services sociaux	965	1.323	1.270	73%	3%	
10 Juridique	494	461	377	107%	2%	
11 Autres	58	39	22	149%	0%	
12 Logement	4	22	39	18%	0%	
13 Secteur socio-culturel	4	18	60	22%	0%	
Total	29.193	34.249	38.562	85%	100%	

Figure 1 : Répartition des prestations par secteur



En berne

Pour toutes les langues, le nombre de prestations réalisées est en baisse, sauf pour le couple de langue ukrainien et russe, qui bondit en deuxième place devant le turc, la langue historique. Le constat est dur. Il est bien entendu difficile et moins porteur pour les équipes de constater et de subir la réduction de l'activité !

Tableau 3 : Répartition des demandes par langue

# Réalisé	2025	% age	# Réalisé	2024	% age
Langues	Réalisé	/Réalisé	Langues	Réalisé	/Réalisé
1 Arabe classique	10.726	36,7%	Arabe classique	11.528	33,7%
2 Turc	3.374	11,5%	Turc	4.212	14,4%
3 Arabe maghrébin	2.160	7,4%	Arabe maghrébin	4.071	13,9%
4 Russe	1.736	5,9%	Roumain	2.272	7,8%
5 Ukrainien	1.696	5,8%	Ukrainien/Russe	1.885	6,5%
6 Roumain	1.434	4,9%	Pashto	1.463	5,0%
7 Pashto	1.417	4,9%	Portugais	1.394	4,8%
8 Anglais	1.183	4,0%	Anglais	1.266	4,3%
9 Portugais	1.092	3,7%	Albanais	1.025	3,5%
10 Albanais	675	2,3%	Espagnol	855	2,9%
11 Espagnol	657	2,2%	Tigrigna	649	2,2%
12 Tigrigna	625	2,1%	Polonais	552	1,9%
13 Dari	397	1,4%	Bulgare	470	1,6%
14 Bulgare	306	1,0%	Dari	427	1,5%
15 Urdu	264	0,9%	Urdu	349	1,2%
Autres langues	1.471	5,0%	Autres langues	1.831	6,3%
	29.213	100,0%	Total	34.249	100,0%

Bien qu'il soit encore trop tôt pour évaluer la responsabilité du changement de l'outil informatique dans cette transition qui s'inscrit dans la durée, il apparaît déjà que l'importance de la mise en place de la plateforme INTERPRETO ne pourra pas rivaliser avec les conséquences directes et indirectes des décisions politiques. La raison principale en est que la première est voulue et gérée au mieux alors que les secondes sont totalement subies.

L'Équipe

Interprètes en milieu social		
Statut	Nombre	ETP
ACS	20	15,23
Fonds propre	7	5,94
Smart	2	0,80
ALE	13	3,64
Art. 60	47	24,09
Total	89	49,70

Département Opérations		
Statut	Nombre	ETP
ACS	7	3,78
Fonds propre	3	2,00
Art. 60	1	0,83
Maribel	1	0,50
Total	12	7,11

Equipes support		
Statut	Nombre	ETP
ACS	4	3,50
Fonds propres	5	5,00
Maribel	1	0,50
Total	9	8,50

L'année 2025 a été marquée par une complexité accrue dans la gestion du personnel, contrastant avec les deux exercices précédents.

Le Département des Ressources Humaines (RH) a fortement subi l'impact de l'absence de longue durée de sa Responsable depuis novembre 2024. Pour des raisons budgétaires, son remplacement n'a pas pu être envisagé et ses tâches ont été réattribuées entre les membres du comité de direction.

Afin d'assurer la continuité des missions essentielles, le Département d'Insertion socio-professionnelle (ISP) a été réintégré au sein du Département RH, ce qui a permis de renforcer l'équipe et de compenser en partie l'absence prolongée de la Responsable.

La perte du mandat en insertion en 2024, conjuguée à l'incertitude politique bruxelloise, a nécessité une réorganisation en profondeur de l'asbl.

Dans un contexte économique fragilisé, le SeTIS Bruxelles a dû revoir son budget à la baisse et procéder à la réorganisation du personnel encadrant. Plusieurs mesures ont été mises en œuvre :

- La réduction du temps de travail via des dispositifs de crédit-temps fin de carrière sur des postes subsidiés ;
- La réaffectation ou remplacement de certains postes subsidiés par des travailleurs engagés sur fonds propres ;
- Le non-remplacement des travailleurs en incapacité de longue durée en contrat fonds propres.

Ces ajustements ont conduit à une diminution de 8,23 ETP liée à la réorganisation, sans compter les 9,83 ETP en moins en Art. 60 liés au rejet du dossier de mandatement. Malgré leur ampleur, l'organisation a pu éviter tout licenciement sec, préservant ainsi la stabilité du personnel et la continuité des services avec tout de même, comme nous l'évoquons dans la partie « En quelques chiffres » (page 13), un impact important (- 15 %) sur les activités.

Accompagnement et soutien

La formation mensuelle de perfectionnement en français et en techniques d'interprétation, d'une durée de trois heures, est maintenue depuis plusieurs années. Elle réunit généralement une trentaine de participants répartis en trois groupes, principalement composés de nouveaux interprètes. En revanche, la formation de perfectionnement en anglais n'a pas été organisée car les interprètes prestant dans cette langue avaient suffisamment d'expérience et un bon niveau. Une reprise est envisagée en 2026 selon les besoins et les recrutements.

Concernant les supervisions mensuelles (2h30) organisées sous forme de groupes de parole, plusieurs changements sont intervenus cette année. Les six groupes existants ont été réduits à cinq en mars, en raison du contexte économique. Chaque groupe compte une quinzaine d'interprètes et est encadré par un Coordinateur d'équipe. Les espaces de discussion sont animés par des intervenants extérieurs spécialisés dans l'accompagnement et le soutien d'équipes, qui sont sélectionnés par le SeTIS Bruxelles.

Des supervisions spécifiques sont également prévues pour les interprètes intervenant régulièrement au Centre d'arrivée de Fedasil (Petit Château). Elles se déclinent en trois groupes d'une quinzaine de personnes, bénéficiant de 2h30 tous les deux mois pour échanger avec leurs collègues et un superviseur externe sur les situations sensibles et complexes rencontrées dans le secteur de l'accueil des primo-arrivants.

En mai 2025, une Assemblée générale du personnel a été tenue à la demande des syndicats. Elle visait à renouer le contact entre l'ensemble des travailleurs, répondre aux questions liées à l'absence prolongée des délégués syndicaux et préparer une éventuelle élection de nouveaux candidats. Elle s'est soldée par un échec, les parties ne s'étant pas retrouvées autour d'un projet commun porteur de sens. Par conséquent, le SeTIS Bruxelles fonctionne toujours sans délégation syndicale opérationnelle.

Professionalisation

La formation initiale « *Introduction à l'interprétation et à la médiation en contexte migratoire, en milieu social et médical* », organisée par l'Université de Mons (UMONS), constitue la première étape du processus de professionnalisation des nouveaux interprètes du SeTIS Bruxelles.

Comme annoncé en 2024, la formation initiale dispensée par l'Université de Mons pour les interprètes en insertion socio-professionnelle a été organisée à deux reprises cette année. Cette double programmation permet d'éviter que les travailleurs en insertion rejoignant le SeTIS Bruxelles en cours d'année académique ne doivent patienter trop longtemps avant d'accéder à cette formation essentielle, pilier de leur apprentissage et de leur professionnalisation.

Le programme se compose de 87 heures de tronc commun et 29 heures de modules optionnels, soit un total de 116 heures d'activités d'apprentissage, qui comprennent des exposés, études de cas, observations, discussions et exercices pratiques.

La première session s'est déroulée de janvier à mai 2025 et la seconde d'octobre 2025 à janvier

2026. Elles ont réuni respectivement 13 et 10 participants, majoritairement engagés dans un emploi d'insertion.

L'évaluation finale du premier cycle a eu lieu en mai 2025 : sur les 13 participants, 10 ont réussi l'examen. Pour le second cycle, lors de la session d'évaluation de fin janvier 2026 7 participants ont obtenus leur attestation de réussite.

La réussite donne droit à une attestation délivrée par l'Université de Mons, facilitant l'inscription au Certificat universitaire en contexte juridique, indispensable pour devenir interprète assermenté. Cette perspective représente une voie d'évolution professionnelle pertinente pour les travailleurs dont l'expérience au SeTIS Bruxelles s'avère particulièrement enrichissante et motivante.

Parallèlement, ce niveau de formation sert de base à ce qui deviendra la formation du parcours de validation de compétences officielle évoquée dans la partie « Relations Extérieures et Qualité » (page 31), actuellement en phase de clôture.

Team building

En raison de la situation économique fragilisée du SeTIS Bruxelles, aucune mise au vert n'a été organisée cette année. Nous avons toutefois réuni toute l'équipe autour d'un repas de style « auberge espagnole », lors de l'après-midi du 28 novembre. Nous y étions 58 sur un total de 75 membres du personnel.

Ce moment a permis à nombre d'entre nous de se revoir, d'échanger et de partager des discussions enrichissantes. Un instant convivial et festif très apprécié qui nourrit la cohésion et l'engagement de l'équipe au sein de l'asbl. Un temps bien nécessaire en ces circonstances difficiles.

Pour 2026...

Comme exposé en première partie, la situation financière du SeTIS Bruxelles demeure particulièrement fragile. Dans ce cadre, l'association a introduit une demande de reconnaissance en tant qu'entreprise en difficulté auprès de l'ONEM. Ce mécanisme validé en novembre pourra, le cas échéant en 2026, être mobilisé dans le cadre du processus de réorganisation, notamment via la mise en œuvre du dispositif de chômage temporaire applicable au personnel relevant du cadre.

Par ailleurs, la définition et la mise en place d'une politique en ressources humaines constituent l'axe stratégique prioritaire pour le pôle RH en 2026. À cet effet, l'élaboration d'un nouveau règlement de travail s'inscrit parmi les premières actions structurantes à mener.

L'ISP, une mission d'intérêt général

Le SeTIS Bruxelles accompagne depuis de nombreuses années les travailleurs engagés dans un parcours d'insertion socio-professionnelle. L'obtention, en 2020, de l'agrément en tant qu'entreprise sociale mandatée en insertion (ESMI) est venue renforcer et encadrer cette mission d'intérêt général.

L'organisation a pour objectif de soutenir l'intégration des bénéficiaires des services emploi-formation des CPAS, en leur proposant un encadrement spécifique, tant pour l'exercice de la fonction d'interprète en milieu social que pour les formations suivies durant leur contrat.

La priorité demeure de favoriser une réinsertion durable sur le marché du travail, en veillant à aligner l'accompagnement sur les objectifs professionnels propres à chaque travailleur.

Une année difficile

Si le mandat accordé par Bruxelles Économie Emploi pour la période 2020-2024 s'est déroulé sans difficulté majeure, le processus de renouvellement pour 2025-2029 a connu un tournant déterminant. En effet, en juin 2024, la demande de renouvellement introduite par le SeTIS Bruxelles a été rejetée sur base d'une remise du dossier jugée hors délais par l'administration.

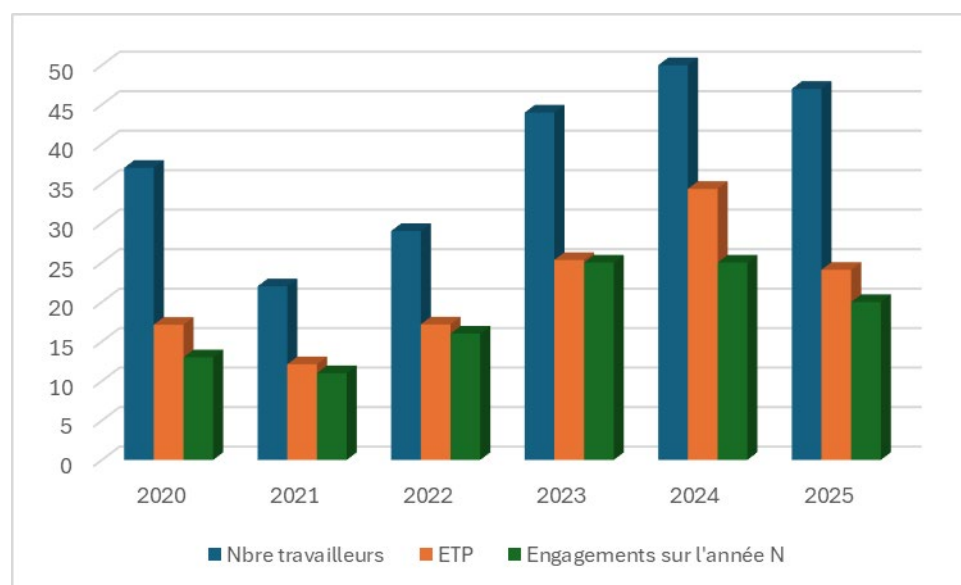
Cette décision a entraîné la perte de 25 postes en économie sociale majorée, entièrement subsidiés dans le cadre des partenariats avec les CPAS. L'impact a été considérable pour l'asbl, tant sur le plan financier, en lien avec la suppression de ces postes, que sur les recettes générées par les prestations réalisées par les travailleurs en emploi d'insertion.

À la suite de ce refus de renouvellement du mandat d'insertion par Bruxelles Économie Emploi, le SeTIS Bruxelles a introduit un recours en annulation auprès du Conseil d'État, toujours pendant à la fin de l'année 2025.

Malgré ce contexte particulièrement préoccupant, le Département ISP a pu compter sur le soutien actif de ses partenaires CPAS, notamment en ce qui concerne la continuité des engagements du personnel en emploi d'insertion et les interventions financières associées.

En 2025, le SeTIS Bruxelles comptait 48 travailleurs en emploi d'insertion (47 interprètes en milieu social et 1 Gestionnaire Opérations), représentant 24,92 équivalents temps plein, avec 20 recrutements réalisés sur l'année. Le montant annuel des interventions financières s'élevait à 151 000 euros, soit une augmentation de 71 000 euros par rapport à 2024, alors que le nombre a baissé de 9,41 ETP par rapport à cette même année.

Figure 2 : Evolution des recrutements par année de mandatement



Travailleurs en insertion

Dans la continuité de 2024, le SeTIS Bruxelles a poursuivi et renforcé son dispositif d'accueil des travailleurs engagés sous contrat d'insertion. Dès leur arrivée, ceux-ci sont accueillis par le Département ISP, puis rencontrent les différents départements afin de se familiariser avec l'organisation du travail et le fonctionnement de l'asbl.

Les nouveaux interprètes sont intégrés au sein de l'une des cinq équipes opérationnelles. Ils bénéficient de l'accompagnement d'un coordinateur ainsi que d'un interprète référent. Le SeTIS Bruxelles compte neuf interprètes référents, dont certains sont issus d'un parcours d'insertion via les CPAS partenaires. Pour les fonctions administratives, chaque Responsable de Département est également une personne ressource potentielle durant toute la durée du contrat.

Parcours d'apprentissage et accompagnement

Au cours des deux premières semaines, les nouveaux interprètes sont accompagnés sur le terrain par leur référent et par des collègues expérimentés. Cette phase d'observation permet une appropriation progressive des pratiques professionnelles avant la prise de missions en autonomie.

Durant cette période d'intégration, les coordinateurs d'équipes interprètes, les responsables de départements et les membres de l'équipe de gestion restent pleinement mobilisés afin de répondre aux besoins et aux interrogations des travailleurs.

Dès leur entrée en fonction, les nouveaux collaborateurs sont intégrés au programme de formations du SeTIS Bruxelles. Combinées à l'expérience de terrain, ces formations renforcent les compétences linguistiques, relationnelles et sectorielles, notamment la connaissance du secteur social-santé bruxellois.

Les travailleurs en emploi d'insertion bénéficient également d'un accompagnement continu tout au long de leur contrat. Celui-ci est assuré par le Département ISP, en collaboration avec les équipes support et le Département des Opérations. Il vise le développement de l'autonomie, de l'assertivité, du sens de l'organisation et des responsabilités professionnelles.

L'accompagnement porte en outre sur les compétences spécifiques liées à l'activité d'interprétation : positionnement professionnel, rôle du tiers dans la relation entre les utilisateurs et les services, maîtrise des techniques d'interprétation, respect des principes déontologiques et usage d'une terminologie appropriée.

À l'issue de leur parcours, les interprètes ont renforcé des compétences clés telles que la gestion du stress, l'organisation autonome du travail, la communication assertive et la prise de décision responsable. Ils sont dès lors en capacité de réaliser des prestations d'interprétation conformes aux exigences professionnelles et déontologiques du secteur.

Méthodologie

Face à l'évolution des recrutements sous contrat d'insertion, l'année 2025 a marqué une consolidation de la méthodologie d'accompagnement. Le Département ISP a développé un suivi plus personnalisé, adapté aux besoins individuels et aligné à la fois sur les plans d'acquisition de compétences définis par les CPAS partenaires, et sur les projets professionnels futurs des travailleurs.

Collaboration

La collaboration étroite avec les CPAS a permis un suivi plus coordonné des parcours d'insertion. Les programmes d'accompagnement ont contribué au développement de compétences techniques et transversales, au renforcement de l'autonomie et de l'assertivité, ainsi qu'à une meilleure compréhension des attentes du marché du travail en Belgique.

Un accompagnement individualisé, incluant des bilans réguliers et des actions de coaching, a permis de répondre de manière ciblée aux besoins spécifiques des nombreux travailleurs.

Formations individualisées

Les contrats d'insertion prévoient l'élaboration d'un plan de formation externe individualisé, en lien avec le projet professionnel de chaque travailleur. En concertation avec les référents CPAS, le SeTIS Bruxelles veille à libérer le temps nécessaire pour permettre le suivi de formations externes, qu'elles soient liées à la fonction exercée ou à un projet professionnel futur.

Les travailleurs peuvent consacrer jusqu'à un jour de travail par semaine à la formation, selon des modalités définies conjointement par le SeTIS Bruxelles et le CPAS. À ce titre, le CPAS propose des formations ou oriente, le cas échéant, les travailleurs vers des organismes spécialisés.

Dans le cadre de l'accompagnement individuel, le Département ISP consacre des temps spécifiques à l'identification et à l'évaluation des besoins en formation externe. Ceux-ci

peuvent concerner le perfectionnement en français ou en néerlandais, l'informatique, des cursus universitaires ou non universitaires en horaire décalé, ainsi que des formations professionnelles qualifiantes.

En 2025, 8 travailleurs en emploi d'insertion ont suivi des formations externes en français et en néerlandais. Certains d'entre eux, sous réserve de réussite à l'examen de la formation UMONS en janvier 2026, ont déjà manifesté leur intérêt pour la formation UMONS en contexte juridique, visant l'accès au statut d'interprète assermenté.

Pour 2026...

Le contexte institutionnel actuel ainsi que les réformes du chômage et du système d'aide sociale belge fragilisent les missions du Département ISP. Néanmoins, le SeTIS Bruxelles a vu son recours au Conseil d'État validé en février 2026. Cela signifie que son dossier doit désormais faire le tour des instances prévues par le dispositif pour enfin obtenir la compensation pour le travail fourni depuis janvier 2025. Les premières étapes de cette reconnaissance ont déjà été franchies au moment de la rédaction de ce rapport, il reste à espérer que le dénouement prenne la forme prévue et permette de combler les pertes encaissées en 2025. Une fois cela achevé, il s'agira de rentrer la demande de compensation pour 2026.

Les fins anticipées de contrats, les incertitudes budgétaires et l'augmentation du taux de rotation des candidats dus aux réformes du gouvernement fédéral auront également un impact sur le travail de recrutement du service. Les règles changent : la durée de tous les contrats d'insertion est désormais réduite à 312 jours, soit un an de contrat maximum. Néanmoins, le SeTIS Bruxelles peut compter sur une équipe soudée et engagée, déterminée à maintenir le cap et à poursuivre ses missions avec professionnalisme et engagement.



INTERPRETO

Au SeTIS Bruxelles, la gestion des demandes repose entièrement sur la nouvelle plateforme INTERPRETO, devenu l'outil central de planification, de suivi et de validation des prestations d'interprétation.

Nous avons entamé l'année avec 45 % de demandes introduites par les utilisateurs sur la plateforme en ligne et ce taux a atteint 83 % en décembre. Afin de renforcer l'adoption de l'outil, la fiabilité des informations fournies par INTERPRETO a été identifiée comme un enjeu prioritaire, notamment en ce qui concerne les disponibilités des interprètes et les délais de confirmation. Dans cette optique, des évolutions du logiciel sont prévues en 2026, visant à automatiser la confirmation des demandes introduites via INTERPRETO et à ajuster les critères d'attribution des prestations. L'objectif est à la fois de centraliser et de fluidifier les flux d'information et, d'autre part, de les simplifier et de les automatiser autant que possible.

Les interprètes utilisent quotidiennement INTERPRETO pour consulter leur planning et enregistrer en temps réel le déroulement des prestations (arrivée, début et fin). Ces données servent à valider les prestations réalisées et constituent la base du processus de facturation.

Par ailleurs, la validation des prestations par les utilisateurs via INTERPRETO est appelée à remplacer progressivement le bon de prestation papier. Il s'agit d'un chantier qui prendra de l'ampleur pendant l'année à venir. En 2025, deux utilisateurs ont déjà fait le pas et ne valident plus que sur la plateforme.

Enfin, de nouvelles fonctionnalités ont été intégrées afin de simplifier les démarches administratives des interprètes, notamment l'introduction des demandes de congé et de récupération. À terme, le signalement des absences sera également géré via l'application et permettra aux coordinateurs d'équipe de reprendre cette tâche et de la co-gérer avec le département GRH.

Équipe de coordinateurs

Le rôle des coordinateurs contribue à structurer davantage les échanges avec les interprètes et à soutenir les actions du SeTIS Bruxelles au sein des équipes.

Le Département des Opérations a évolué, faisant suite à la diminution du nombre d'interprètes dans chaque équipe. Par conséquent, le nombre d'équipes a diminué et le nombre de coordinateurs est passé de six à cinq.

Nous avons ainsi dû nous séparer d'un coordinateur, qui a repris à temps plein le poste d'interprète. Pour éviter que les changements n'aient d'impact que sur une seule équipe, tous les interprètes ont été répartis en cinq nouvelles équipes.

En 2026, l'alignement et la formation des coordinateurs se poursuit sous forme de supervision avec un intervenant extérieur. De nombreuses situations sont difficiles à gérer en raison de leur manque d'expérience. En outre, leur double casquette de coordinateur et d'interprète/comptable complique parfois l'adoption d'une posture professionnelle adéquate.

Malgré les difficultés, les premières avancées se sont fait sentir dans la gestion de plaintes des utilisateurs et le cycle d'évaluation des interprètes, qui est devenu un processus continu entre l'entretien de fonctionnement et d'évaluation.

La gestion de plaintes des utilisateurs est une tâche que les coordinateurs des équipes d'interprètes gèrent avec la coordinatrice d'équipe opérations et les relations extérieures. Les coordinateurs font le suivi des interprètes, ce qui leur permet de récolter le retour de ces derniers rapidement et ainsi assurer un bon suivi. En 2025, le processus était fonctionnel mais devait encore être amélioré, surtout en termes de délai de traitement et de réponse aux utilisateurs.

Équipe opérations

L'année écoulée a été marquée par la poursuite de la transition de l'équipe opérations vers une gestion des demandes d'interprétations centrée sur la plateforme INTERPRETO. Cette évolution a nécessité une adaptation importante des méthodes de travail, tant dans l'encodage des prestations que dans la gestion quotidienne des demandes.

L'utilisation d'INTERPRETO nous a permis de réajuster la répartition de travailleurs entre l'équipe de gestion, qui avait pris de l'ampleur au cours des dernières années et les interprètes. Ce changement s'est opéré en diminuant la taille de l'équipe opérations qui est passé de cinq gestionnaires à trois à la fin de l'année.

Par ailleurs, la gestion des prestations par téléphone reste une activité significative, qu'il s'agisse de réservations anticipées ou de demandes formulées en temps réel.

L'équipe opérations assure également un rôle essentiel de soutien aux interprètes, notamment lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans l'exercice de leurs missions.

Pour 2026...

Dans le cadre du plan stratégique 2026, le Département des Opérations concentrera ses efforts sur le renforcement de l'accompagnement des coordinateurs des équipes d'interprètes, en mettant l'accent sur le développement de leurs compétences et le suivi individualisé.

Une attention particulière sera également portée à l'adoption de la plateforme INTERPRETO par les utilisateurs. Il s'agira de les préparer et de les convaincre à prendre en charge la validation des prestations. Parallèlement, au sein de l'équipe des Opérations, l'accompagnement portera sur la poursuite de la redéfinition du rôle de l'équipe en lien avec l'utilisation d'INTERPRETO. Enfin, le développement de l'offre de prestations téléphoniques reste une priorité, avec le maintien des conférences et réservations faites à l'avance, ainsi que l'étude d'une offre complémentaire d'interprétation par l'intelligence artificielle.

Le Département Administration et Finances assure l'ensemble des missions administratives, comptables et financières nécessaires au bon fonctionnement de l'association. Il joue un rôle transversal essentiel, en soutien au Comité de direction, aux équipes opérationnelles et aux partenaires institutionnels.

La priorité était d'assurer la gestion quotidienne du service, tant sur le plan organisationnel qu'opérationnel. La priorisation des tâches et des dossiers est d'autant plus importante maintenant que le comptable, qui travaillait à temps plein jusqu'ici, a vu son temps de travail au sein du service réduit à 0,5 ETP depuis son entrée en fonction comme coordinateur d'équipe interprète. Depuis juin 2025, le service bénéficie d'un appui en aide comptable fourni par l'asbl Bru-Share à raison de 0,1 ETP. Le changement majeur de logiciel de gestion des demandes a également été à l'origine d'importantes transformations des process de gestion au sein des équipes supports.

Pilotage

Le département est central pour fournir les données objectives nécessaires aux orientations stratégiques de l'association. Il est nécessaire d'apporter les analyses financières indispensables à la prise de décision, notamment en matière de gestion des ressources, surtout en période financière difficile et de réorganisation.

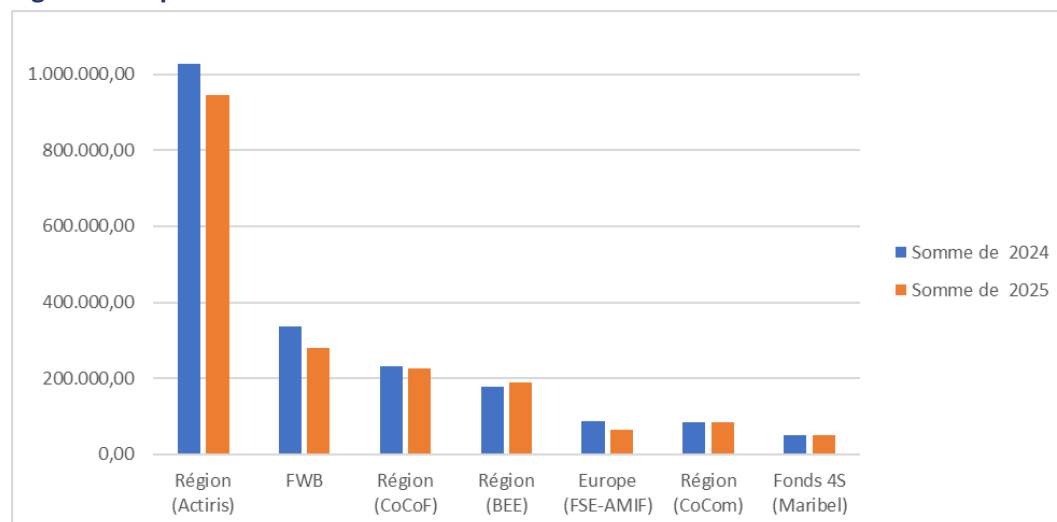
INTERPRETO

2025 a été l'année d'utilisation à 100 % du système de facturation du nouveau logiciel INTERPRETO. La prise en main et l'accompagnement de l'équipe dans l'utilisation d'INTERPRETO, ainsi que l'adaptation et l'amélioration des procédures internes, ont constitué les priorités de l'année.

La facturation est d'une importance capitale et stratégique dans la mesure où elle a un impact direct sur les recettes propres de l'association et la trésorerie qui en découle. Une facturation rigoureuse et régulière permet d'assurer une meilleure prévisibilité des entrées et des sorties financières. C'est d'autant plus vrai lorsque l'enveloppe des subventions se réduit, comme en 2025, ceci sans compter sur les délais de paiement liés au contexte politique de cette année.

À la suite de l'indexation des tarifs de prestations en septembre 2024, les recettes ont quant à elles connus une légère hausse en 2025 par rapport à l'année précédente. Cela a pu partiellement compenser cette perte de financements et la baisse du nombre de prestations réalisées avec une augmentation des recettes de +39.000€, soit +5%.

Figure 3 : Répartition des subsides 2024-2025



Avec l'arrivée d'INTERPRETO, le travail étroit avec le service RH et le secrétariat social s'est renforcé. De nouveaux outils informatiques et automatisés permettent de mieux garantir le traitement des données de salaires, la fiabilité des informations, et les bonnes imputations comptables.

Trésorerie

2025 aura été une année de grande tension en termes de trésorerie en raison des versements tardifs des subsides et des modifications du processus de recouvrement. Le SeTIS Bruxelles a bénéficié de deux crédits de caisse. Un plan de trésorerie a été tenu mensuellement avec un suivi régulier et rapproché.

De même, un suivi régulier du budget prévisionnel a eu lieu et une adaptation trimestrielle a été effectuée sur la base de l'évolution des mesures de restructurations RH mises en place.

Courant 2025, un budget 2026 a été préparé et approuvé par les instances, avec une projection tenant compte de l'évolution du personnel et du cadre de subventions attendu.

RGPD

Au cours de l'année 2025, le SeTIS Bruxelles s'est également mis en conformité en termes de Règlement Général de Protection des Données. Un DPO externe a été nommé via l'association Bru-Share mise en place par Bruxeo.

Pour 2026...

En 2026, le Département Administratif et Financier va continuer ses objectifs opérationnels et stratégiques. Cependant, pour y arriver, il devra dépasser les limites et points d'attention retenus en 2025. Il s'agit notamment d'/de :

- Adapter et mettre à jour les outils de monitoring financier
- Parfaire le processus de recouvrement des factures impayées

- Intégrer au process les dernières intégrations prévues dans INTERPRETO (Validation des prestations par les utilisateurs qui sonnera la fin des bons de travail papier)

Pour remplir ces objectifs, il faudra réorganiser les ressources internes et externes pour automatiser et fluidifier l'enregistrement et le suivi comptable dans le but de libérer du temps pour se consacrer aux tâches stratégiques.

Le fait que la validation des prestations passe dans les mains des utilisateurs va certainement aider. De même, l'abandon définitif des bons de prestations papier va alléger le travail du Département Administration et finances.



Relations avec les utilisateurs

En 2025, de nombreuses rencontres ont eu lieu entre le Département Relations Extérieures et les utilisateurs du service dans des secteurs clés : centres d'accueil, services de soutien aux populations d'origine étrangère, différents CPAS et consultations ONE, plusieurs services de santé mentale, des antennes Actiris, les trois BAPA bruxellois, des hôpitaux, des écoles, des centres PMS ou encore des services spécialisés dans l'aide aux publics vulnérables (précarité, toxicomanie, etc.). Au total, ce ne sont pas moins de 66 services qui ont été rencontrés.

Un chantier important a été l'accompagnement à la transition vers INTERPRETO. Au fil des rencontres et présentations auprès des équipes et grâce aux supports adaptés (nouveau site web, tutoriels vidéo), le département a pu créer 1.512 nouveaux comptes utilisateurs, soit près de quatre fois plus qu'en 2024 (414 nouveaux comptes).

Subventions et marchés publics

La gestion administrative, le rapportage et les demandes de subsides ont été menés en 2025 malgré les incertitudes pesant sur le SeTIS Bruxelles. Le suivi opérationnel du projet AMIF financé par le FSE a été assuré, tandis que la collaboration avec le CPAS de Schaerbeek s'est poursuivie sans toutefois retrouver le rythme escompté.

Parallèlement, le SeTIS Bruxelles a passé des marchés publics avec la Commune d'Ixelles, le CPAS de Woluwé-Saint-Lambert, le CPAS de Jette et Olista, le nouveau service régional de lutte contre les violences intrafamiliales.

Politique qualité à 360°

Des avancées significatives ont été mises en place en matière de recherche de solutions adaptées, d'écoute et de rencontres avec les utilisateurs afin de recueillir des informations qualitatives sur les besoins du terrain et les réponses possibles à apporter.

Un système d'évaluation des prestations a également été mis sur pied. Après une période de test, la mise en place en novembre d'un dispositif récurrent permet désormais de sonder, de manière aléatoire, différentes situations de terrain. Chaque évaluation est envoyée simultanément à l'interprète et à l'utilisateur afin d'obtenir des regards croisés sur une même situation. Nous en avons envoyé 174 au moment de la rédaction de ce rapport. Alors que le taux de réponse varie sensiblement entre les interprètes (110 réponses, soit 63 %) et les utilisateurs (34 réponses, soit 20 %) le taux de satisfaction globale moyen est très proche, avec 4,68/5 pour les interprètes et 4,61/5 pour les utilisateurs.

Un questionnaire de satisfaction a été longuement préparé et n'attend plus que le système de mailing adéquat pour être lancé à grande échelle.

Enfin, le Département Relations Extérieures et Qualité a assuré le suivi de la gestion des plaintes en partenariat avec les coordinateurs d'équipes interprètes et la coordinatrice de l'équipe Opérations. 21 plaintes ont été traitées en 2025, permettant de résoudre des situations problématiques, chiffre comparable aux 20 plaintes traitées en 2024.

Note « Linguistreaming »

Comme déjà exposé, l'année 2025 a été marquée par des incertitudes, notamment en l'absence d'un gouvernement bruxellois effectif. Avec nos partenaires Bruxelles-Accueil/Brussel-Onthaal et Info-Sourds de Bruxelles, nous avons maintenu le cap en clarifiant un principe commun sur le cadre de reconnaissance attendu, et en redéfinissant notre approche autour d'enjeux régionaux majeurs, tels que la précarité linguistique.

Cette note a attendu la composition du nouveau gouvernement bruxellois en février 2026 pour prendre vie et que les échanges puissent commencer avec les parties prenantes.

Fédération Wallonie-Bruxelles

Le dossier déposé auprès du SFMQ (Service francophone des Métiers et Qualifications) fin 2021, concernant l'ensemble des services d'interprétation en milieu social de la Fédération Wallonie-Bruxelles, a connu deux avancées majeures.

Il s'agit, d'une part, de la reconnaissance du profil métier, entérinée en janvier 2025, puis de la rédaction et la validation du profil de formation le 22 janvier 2026 par les instances du SFMQ.

Le dossier reste toutefois soumis à une procédure administrative longue, aboutissant par la signature ministérielle des trois gouvernements de tutelle, dont le calendrier demeure indéterminé à ce jour.

Communication

Fin 2024, le SeTIS Bruxelles a mis en ligne un nouveau site web visant à moderniser son image, faciliter la transition vers INTERPRETO et amorcer un changement de communication institutionnelle.

Le site est fonctionnel en 2025 et a continué à être alimenté, mais il est resté relativement rudimentaire, à l'image de la communication extérieure du SeTIS Bruxelles.

Avec la chargée de communication de Bru-Share, structure mise en place par BruXeo, le Département Relations Extérieures et Qualité s'attellera en 2026 à la refonte de son site web, de son identité visuelle, de ses canevas et de ses canaux de communication. Nous espérons progresser rapidement avec elle dans l'élaboration d'une stratégie de communication interne et externe répondant aux défis de la nouvelle année.

Partenariats académiques

Plusieurs collaborations académiques ont eu lieu en 2025, certaines se poursuivant en 2026. La collaboration avec une doctorante de la VUB a permis de réaliser une première enquête sur le risque de stress vicariant (ou stress secondaire) chez les interprètes.

Avec l'Université de Mons, la réflexion sur le cadre de formation des interprètes se poursuit depuis plus de 20 ans. Grâce à son expertise, le profil de formation pour le parcours de validation des compétences est en cours de validation au SFMQ. Le travail se poursuit également autour de la visibilisation du travail avec interprète en santé mentale.

En annexe figurent les diaporamas de ces trois projets, présentés au colloque international TISP/PSIT 9 à l'Université d'Alcalá de Henares (Espagne).

Le SeTIS Bruxelles a en retour apporté son expertise dans le cadre d'un mentorat auprès de la coordinatrice du service d'interprétation Univerbal (ASBL Le Monde des Possibles à Liège), qui a réalisé une étude comparative sur nos modèles économiques dans le cadre du Certificat interuniversitaire en management des entreprises d'économie.

Gouvernance

En raison de toutes les difficultés abordées dans ce rapport, le comité de direction n'a pas pu, en 2025, se consacrer pleinement à la réflexion sur le modèle de gouvernance et ses améliorations. Les projets stratégiques de 2025 n'ont pour la plupart pas abouti et sont reconduits en 2026.

Pour 2026...

Le Département Relations Extérieures et Qualité prévoit de poursuivre l'accompagnement des utilisateurs malgré les moyens limités auxquels il doit (devra) faire face. Alors que l'activité est contrainte par la baisse des moyens, l'effort portera davantage sur la qualité du service, via une disponibilité et une proactivité accrue.

Il s'agit également de concrétiser la mise à jour des documents de référence et une communication plus cohérente et soutenue.

Le prochain défi est d'assurer la validation des prestations par les utilisateurs via INTERPRETO. Il convient de s'assurer que les enjeux sont compris par tous et que des solutions sont trouvées pour les cas particuliers. La transition numérique complète pourrait être accomplie au cours de 2026, si tout se déroule comme prévu.



Bonne nouvelle ?

Bruxelles a enfin gouvernement régional ! Après le fédéral, la Région suit dans les démarches d'austérité. La conjoncture n'est décidément pas en faveur de l'associatif. Les annonces d'économie des différents cabinets se suivent et se ressemblent au moment d'écrire ses lignes. Elles font trembler nos acquis et mettent en difficulté la réalisation de nos missions ! Le SeTIS Bruxelles n'y échappera sans doute pas.

Il s'agit d'anticiper au mieux les coupes budgétaires à venir. Un des moyens à disposition est le développement du Département ISP. Par exemple, en augmentant le contingent Art.60 et en multipliant les collaborations avec les CPAS et d'autres acteurs ISP bruxellois.

INTERPRETO

Dans la continuité, au vu de ses résultats, de son efficacité, de sa facilité d'adoption par les utilisateurs, il s'agit plus que jamais de réaliser le développement des modules additionnels à la plateforme.

On peut citer la gestion des absences centralisée, le suivi des relations utilisateurs (CRM), le suivi des relations interprètes pour gagner en efficacité dans le suivi et les évaluations, le système de mailing fin, qui permette de toucher de manière précise les différents groupes d'utilisateurs et d'interprètes. Les outils de gestion financière et de veille des activités doivent également être améliorés.

Nous gageons que le mode opératoire défini avec le fournisseur mis en place garanti un travail efficace. La relation n'a pas toujours été facile et apaisée.

Un cadre RH habité

L'histoire de la gestion des ressources humaines au SeTIS est longue, difficile et tumultueuse. La plupart du temps, elle est restée discrète, voire absente.

Le SeTIS est déterminé à offrir au travailleur un cadre RH pleinement opérationnel. Un cadre bien défini, rassurant et au service des employés. C'est dans ce sens que le SeTIS a mis en place le département Opérations et les coordinateurs d'équipe interprètes. C'est LE dossier prioritaire de 2026.

Vers une révision du modèle ?

Au-delà de ces recettes et au regard du contexte global actuel, il convient sans doute de réfléchir à d'autres alternatives. Peut-être le moment est venu de réinterroger plus en profondeur le modèle SeTIS ?

Sans aucun doute, les expertises et les expériences des administrateurs et des membres au-delà du SeTIS Bruxelles seront intéressantes pour nourrir la réflexion surtout si le gouvernement bruxellois va jusqu'à remettre en cause le dispositif ACS, la clé de voute du financement de l'associatif bruxellois !

The challenges of recognising the profession of public service interpreters. The Case of French-speaking Belgium

Nicolas Bruwier, External Relations and Quality Manager, SeTIS Bruxelles
Anne Delizée, UMONS
Astrid Carfagnini, UMONS

CONGRESO TISP 9 / PSIT CONFERENCE 9

11-13 MARCH 2026

Universidad de Alcalá de Henares, Spain



1

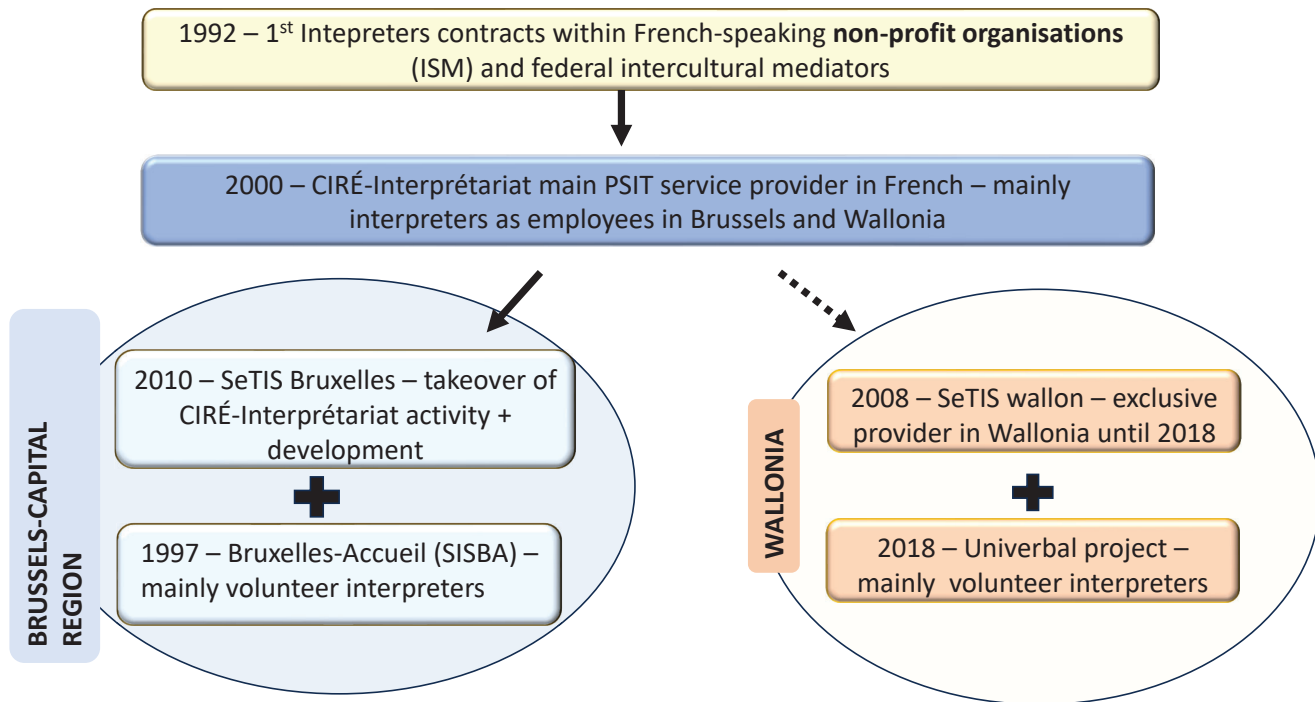


Belgian context: federal, regional and communitarian political competences



2

French-speaking PSIT in Belgium



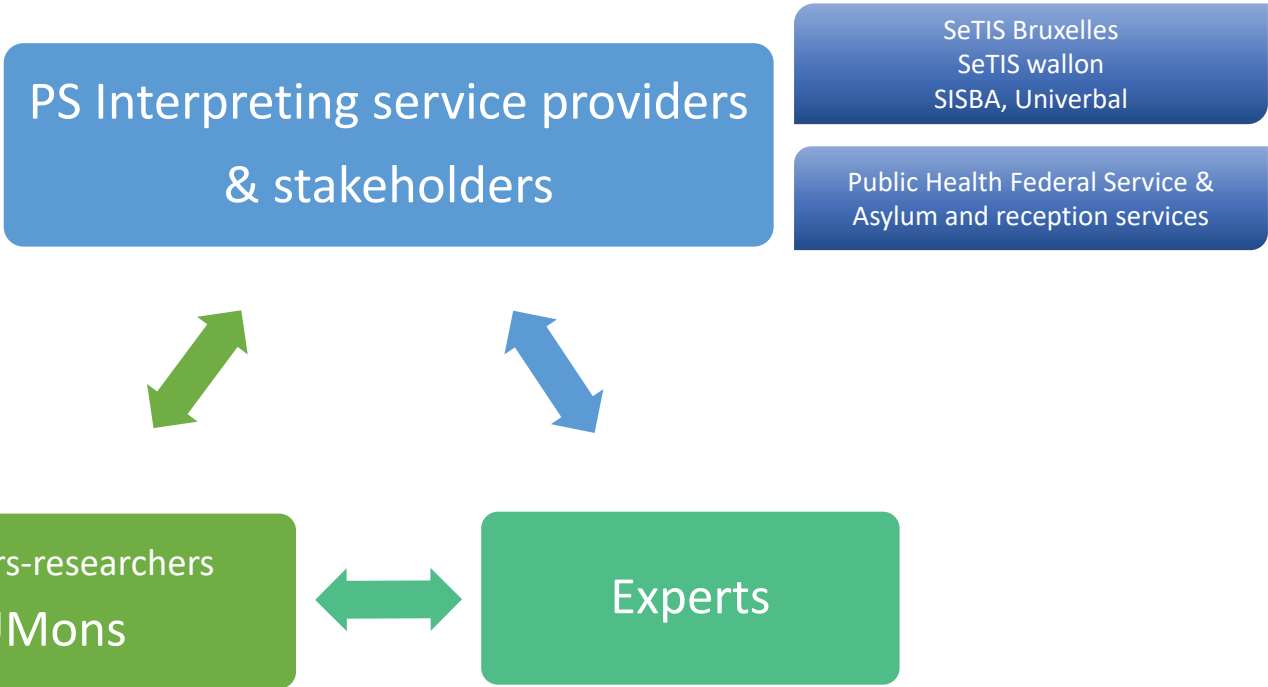
3

Professionalisation of PSI in French-speaking Belgium: towards a unified education programme despite the diversity within the government structure

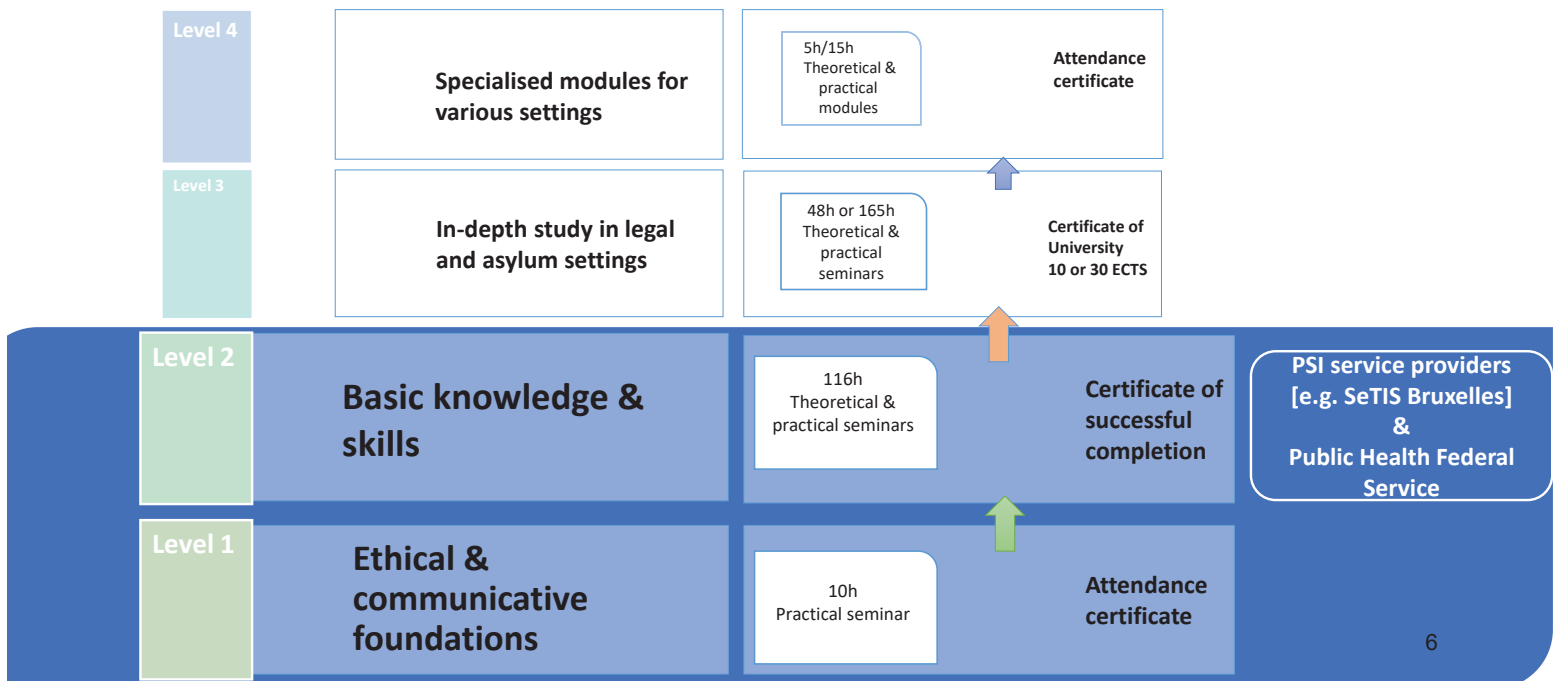
		Interpreting service providers			
		in BRUSSELS		in WALLONIA	
2015-	<p>Single Programme & certification</p>	<p>Interpreters from all service providers</p> <p>= Harmonisation of training and practices, professionalisation and recognition of vocational training by public authorities</p>			
Until 2015		<p>Great heterogeneity in practices & training</p> <p>Difficult harmonisation of the professionalisation process</p>			
2005-2015		Training	Training	Training	Training
2001-2005		In-house training	In-house training	In-house training	In-house training

4

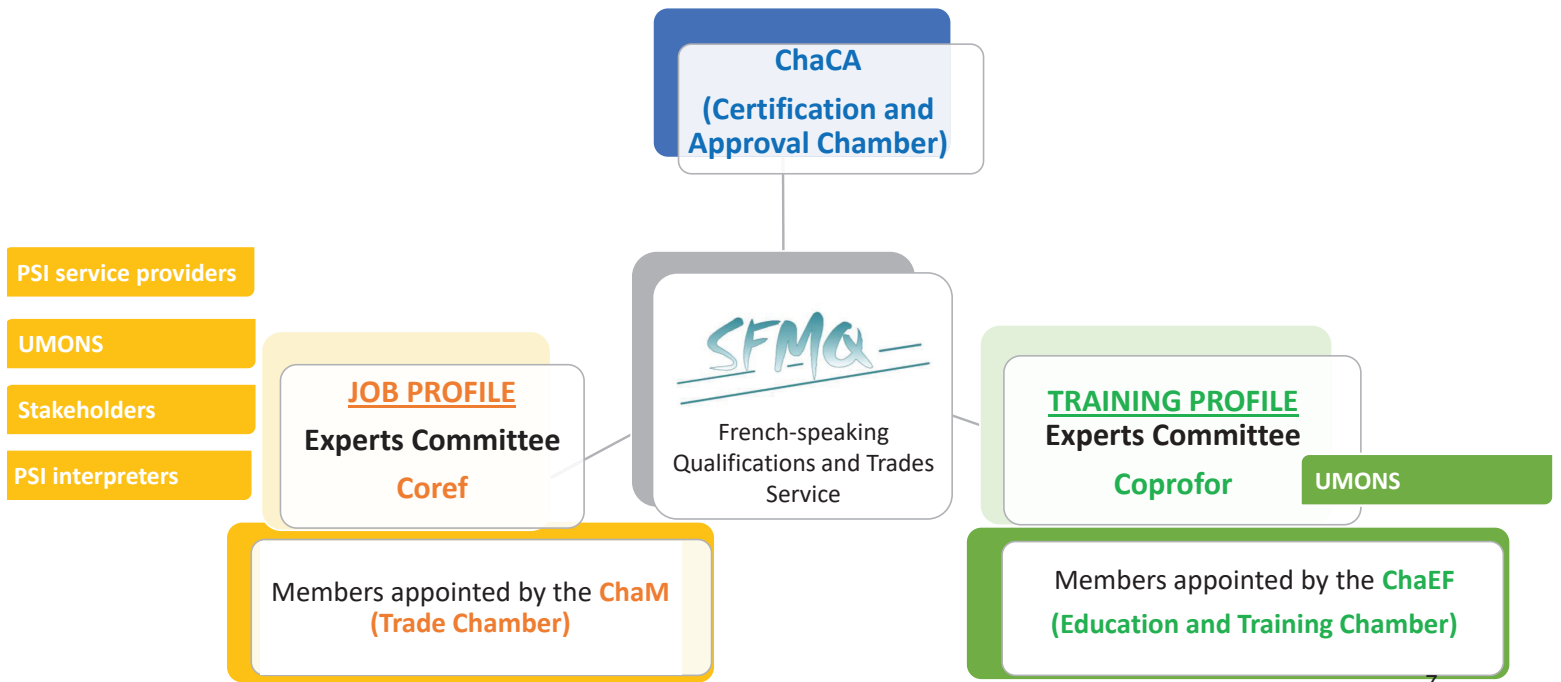
Common grounds



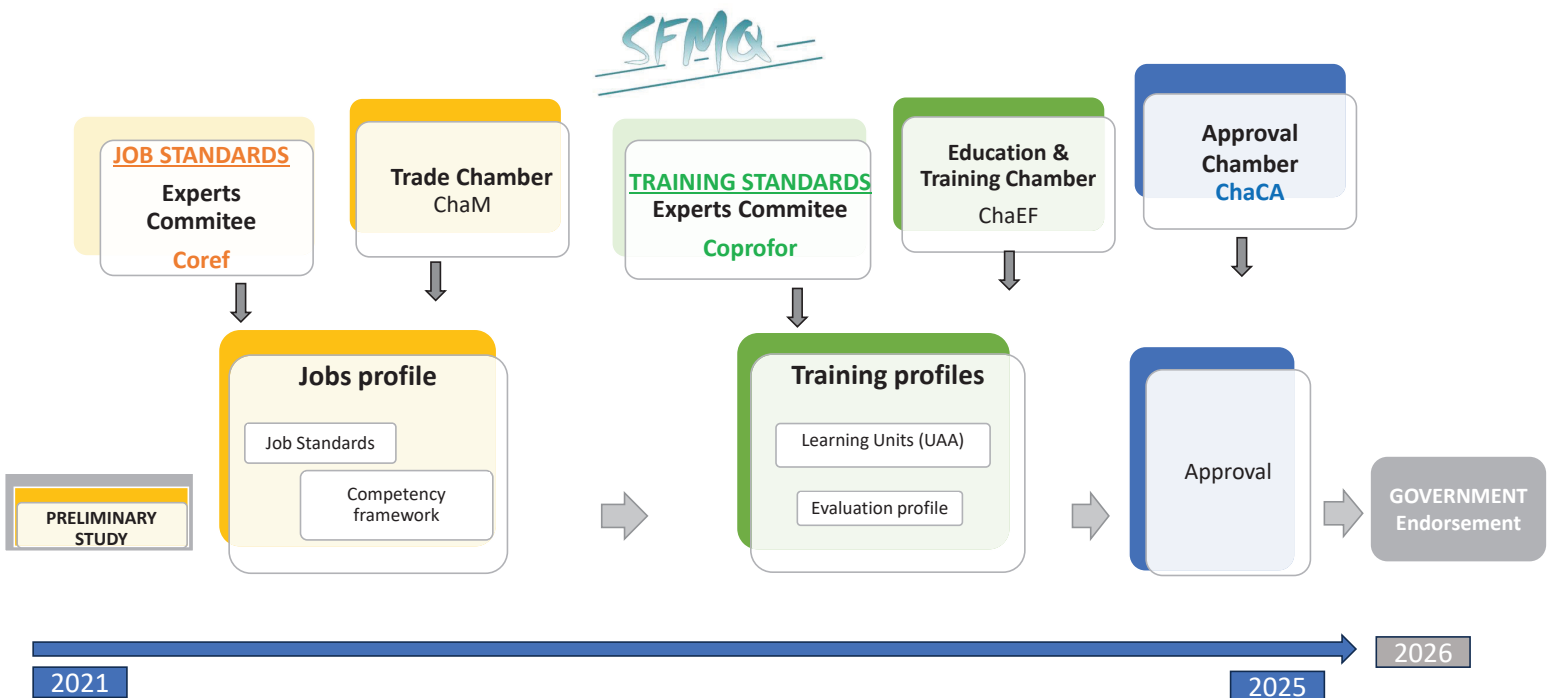
UMONS PSI curriculum 4-level spiral learning & certification system



The SFMQ and the panel of experts



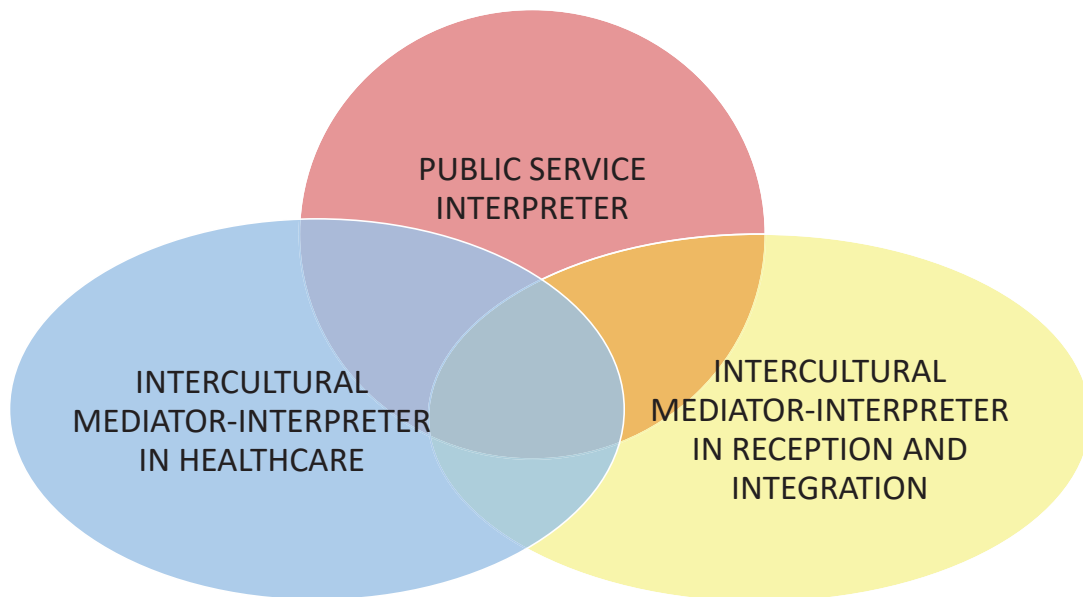
5 years in the making



Preliminary study: the outcome

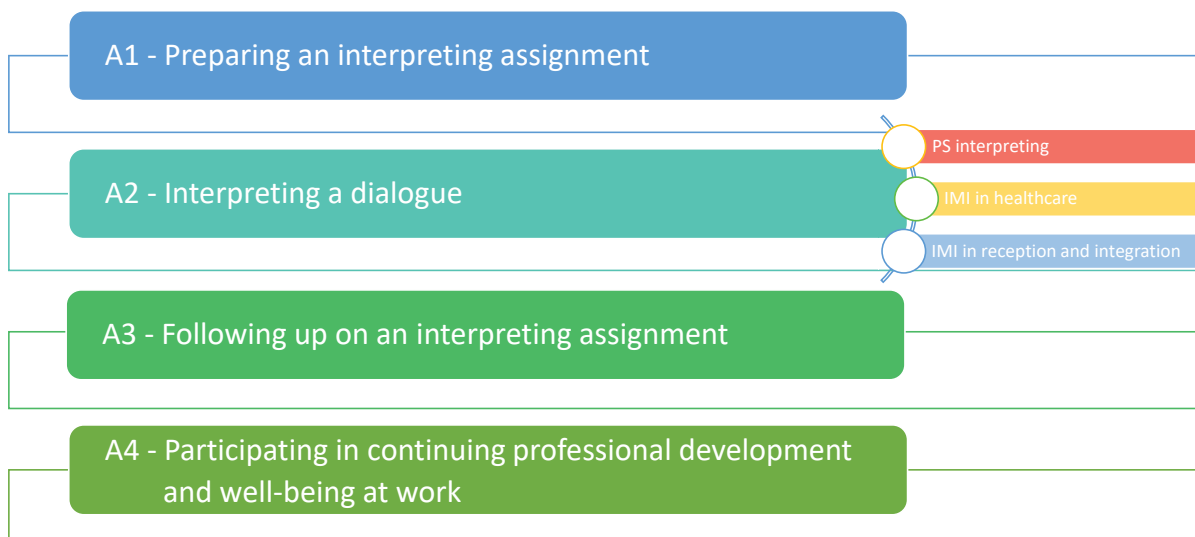


PUBLIC SERVICE INTERPRETING & INTERCULTURAL MEDIATION-INTERPRETING



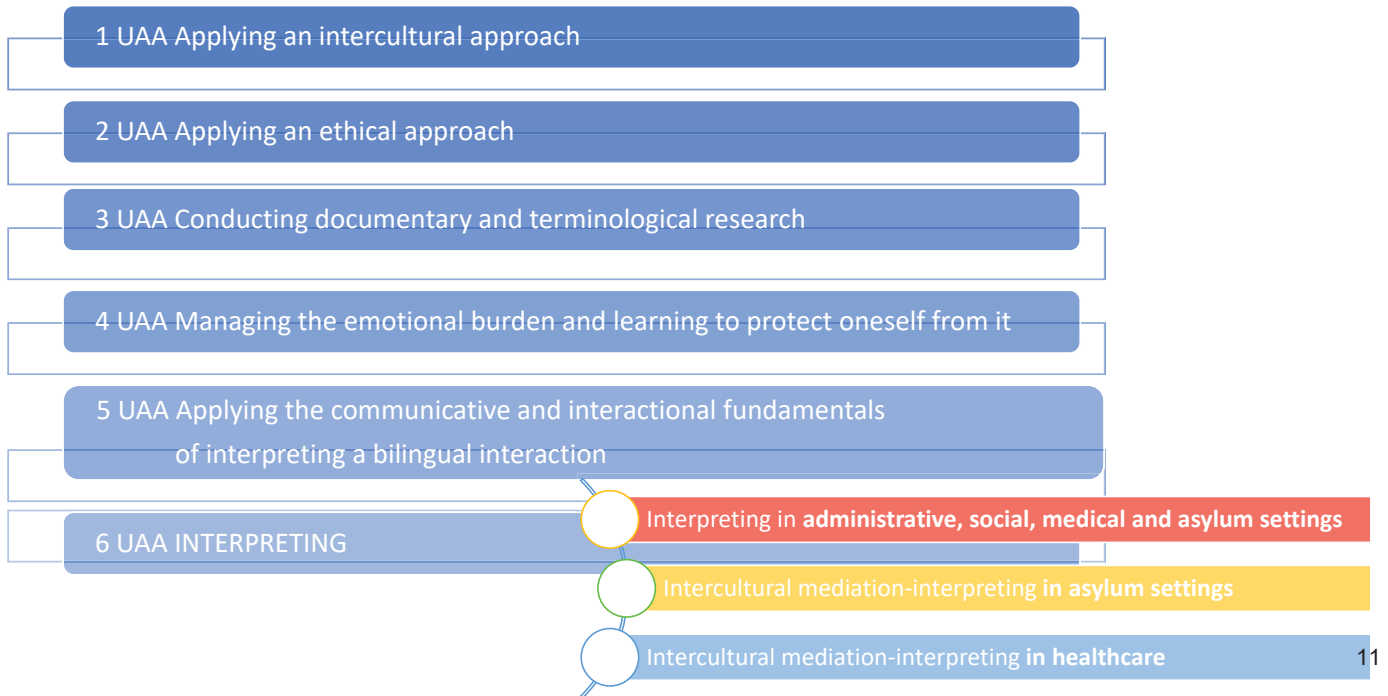
9

Job profile: Key activities



10

Training profile: Competencies



Towards professional recognition



Contacts

Nicolas Bruwier – SeTIS Bruxelles: nicolas.bruwier@setisbxl.be

Anne Delizée – UMONS: anne.delizee@umons.ac.be

Astrid Carfagnini – UMONS: astrid.carfagnini@umons.ac.be



15



References

- Bruwier, N. , Delizée, A. ; Michaux, C. et de Brouwer, S., 2019. "Évolution du Service de Traduction et Interprétariat en milieu Social Bruxellois (SeTIS Bruxelles) : de la reconnaissance à la valorisation des compétences chez l'interprète", FITISPos-IJ, vol. 6, 28-45
- COFETIS. 2007. Profil-métier de l'interprète social. Bruxelles : Coordination fédérale de la traduction et de l'interprétation sociale. Bruxelles : COFETIS-FOSOVET asbl.
- COFETIS. 2008. Une réponse aux nouveaux besoins de la société multiculturelle. Bruxelles : Coordination fédérale de la traduction et de l'interprétation sociale. Bruxelles : COFETIS-FOSOVET asbl.
- Delizée, A. 2023, "Public service interpreting & mediation: A four-level education and certification spiral system", "Introduction to interpreting and mediation in migratory, social and medical settings", " University Certificate in Legal Knowledge for Sworn Translators and/or Interpreters_Programme (48h) ", "University Certificate in interpreting in legal settings_Programme (165h)", UMONS, FTI-EII
- Delizee, A., & Michaux, C. (2025). Public service interpreters education in French-speaking Belgium. FITISPos International Journal, 12(1), 104-121
- Hodáková, S., Valero-Garcés, C., & Vitalaru, B. (Eds.). (2025). Public service interpreting and translation (PSIT) and languages of lesser diffusion (LLD) across Europe: New challenges in practice and education. FITISPos International Journal, 12(1).
- Rillof, P. 2013. Interview. Historique de la structuration et de la professionnalisation de l'ISP dans l'UE. Fichier MP3 : Création Réseau européen_Pascal Rillof_6 novembre 2013, in Delizée (2015).
- SFMQ (Ed.). (2026). Interprète en milieu social : profil métier et profil formation. Service francophone des métiers et des qualifications.

16

Mental Health Interpreting: Exploring the Dynamics of Therapist–Interpreter Collaboration

CONGRESO TISP 9 / PSIT CONFERENCE 9
11-13 MARCH 2026
Universidad de Alcalá de Henares, Spain

Nicolas Bruwier, *SeTIS Bruxelles*

Anne Delizée, *UMONS*

Pascale De Ridder, *Clinical Psychologist*



1



Background

1992
First contracts
for PS
Interpreters

Late 90s
Interpreting
needs in asylum
& mental health

2000–2010
Job profile,
Training &
Code of Ethics

2004
Concept for
follow-up
therapy

2015
Training
programme
(University of
Mons)

2020
MH
workers/ PSI
seminars

2021
Practical
guide & new
Code (SeTIS
Bruxelles)

2026- 2027
Guide : Revised edition
& English translation

2

Challenges for the interpreter

Dealing with human suffering during an interpretation can be difficult on various levels, the most common of which are:

- **Sharing a cultural identity: both an asset and a risk**
- **Hearing traumatic experience as an echo for the interpreter's personal history**
- **Maintaining first person (using the "I" form) while interpreting in intimate, violent or traumatic narrative**

This non-exhaustive list implies an aggravated risk of **compassion fatigue** and vicarious trauma.

Issues in therapeutic practice

The presence of an interpreter transforms the dual therapist–patient relationship into a **triadic** one, which may raise concerns.

- Fear of losing mastery over the therapeutic frame
- Limits of access to language as the primary medium for expressing a patient's trauma
- Organisation
- Financial considerations
- Remote therapy

However, interpreters often serve as **therapeutic catalysts**, enriching reflection and broadening relational perspectives.

Working with a PSI service provider

Training (cf. **Emeline Jacquet** : *PSI and languages of lesser diffusion: a 4-level learning & certification system.*)

Institutional support: Complete package of tools and measures
(cf. **Chiara Rao; Nicolas Bruwier; Koen Kerremans; Antoon Cox**: *Addressing secondary trauma in PSI through systematic support: insights from research and practice in the Belgian context*)

Feedback procedures: Post-assessment evaluation file to both professionals;
through conducting interviews in a constructive and solution-oriented approach

Follow-up principle: The same interpreter follows the patient through the process

Code of ethics

Pillars of the Public Service Interpreters' code of ethics
(Delizée, Bruwier, 2021):

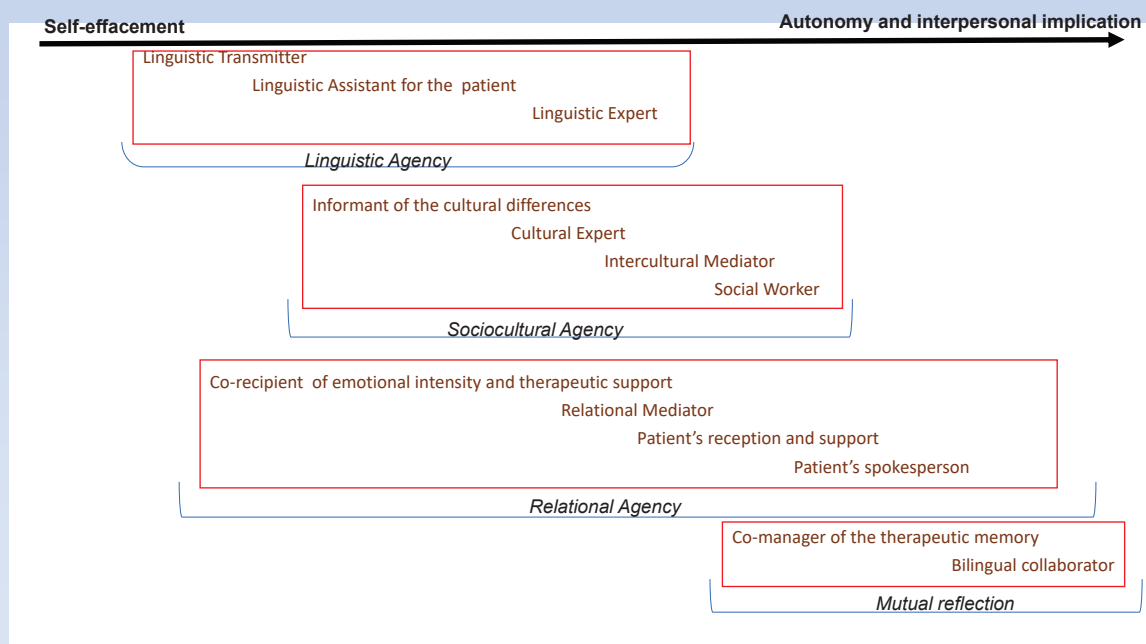
- Discretion
- Rendering of the message
- Objective restitution
- Respect of the role of involved parties
- Personal Limits
- **Neutrality/Impartiality => Multipartiality**
- **Concerted cultural brokerage**

Alignment around therapeutic practice

- Follow-up interpreting: working with the same interpreter for the same patient
- Considering the interpreter as an asset for the therapeutic work
- Alignment around the therapist’s approach and the level of implication he or she wants from the interpreter
- Importance of transparency about the interprofessional alignment for the patient
- The agency of the interpreter -> often varies through time and practice

7

The 14-level Agency of PS Interpreter



8

Importance of the interprofessional dialogue

The success of interpreted therapy heavily relies on the quality of the **therapist–interpreter partnership**.

- Before the session: **preparation and alignment**
- During the session: **adjustments**
- After the session: **debriefing**

Conclusion

Working with an interpreter changes therapeutic modalities but ultimately enriches them.

With:

- **Trust**
- **Clear role-sharing**
- **Reflective dialogue**
- **Professional training**

The therapist–interpreter tandem becomes a true **healing collective**, enhancing the depth and quality of care.



Contacts

- Nicolas Bruwier – SeTIS Bruxelles: nicolas.bruwier@setisbxl.be
- Anne Delizée – UMONS: anne.delizee@umons.ac.be
- Pascale De Ridder: pascalederi@hotmail.com

13



References

- Blackmore, R., Boyle, J. A., Fazel, M., Ranasinha, S., Gray, K. M., Fitzgerald, G., Misso, M., & Gibson-Helm, M. (2020). The prevalence of mental illness in refugees and asylum seekers: A systematic review and meta-analysis. *PLoS Medicine*, *17*(9), e1003337.
- Delizée, A., De Ridder, P., & Bruwier, N. (2021). *Santé mentale & interprétation: Une collaboration interprofessionnelle riche de sens. Guide pratique à destination du thérapeute et de l'interprète*. Presses Universitaires de Mons.
- Delizée, A., & Bruwier, N. (2021). *Code of ethics for interpreters of the Brussels Social Translation and Interpreting Service*. SeTIS Bruxelles.
- Leanza, Y. & Boivin, I. (2008). « Interpréter n'est pas traduire. Enjeux de pouvoir au tour de l'interprétariat communautaire ». In *Actes en ligne du colloque international L'éducation en contextes pluriculturels : la recherche entre bilan et prospectives*. Genève : Université de Genève
- Tribe, R., & Raval, H. (Eds.). (2003). *Working With Interpreters in Mental Health*. Psychology Press.
- Tribe, R., Thompson, K. & Raval, H. (Eds.). (in press). *Working With Interpreters in Mental Health (Second volume)*. Routledge.
- Tyulenev, S. (2016). Agency and role. In C. Angelelli & B. J. Baer (Eds.), *Researching Translation and Interpreting* (pp. 17–31). Routledge.

14

Addressing Secondary Trauma in PSI through Systematic Support: Insights from Research and Practice in the Belgian Context

Chiara Rao (FWO – KUL-VUB)
Nicolas Bruwier (SeTIS)

Antoon Cox (KUL-VUB)
Koen Kerremans (VUB)



1

Research context



Broader study (2025)

- **Survey** (national level)
- **Interviews** (case study)

Goals

- Impact of interpreting traumatic content on interpreters' emotional well-being?
- Potential improvements to existing support systems for interpreters?

2

What are we going to address and why?

01

Context & topic

02

Challenges

03

Solutions

04

Implications & conclusion

3

Vicarious trauma

- **Negative** reaction to trauma exposure (OVC, n.d.)
- **Transfer of posttraumatic symptoms** from a person who is traumatized to an originally emotionally healthy one (Kindermann et al., 2017)

SYMPTOMS

- **Mirror PTSD symptoms:** e.g. beliefs or personality changes, psychological and physical symptoms, hyper-arousal...)

PREDICTORS

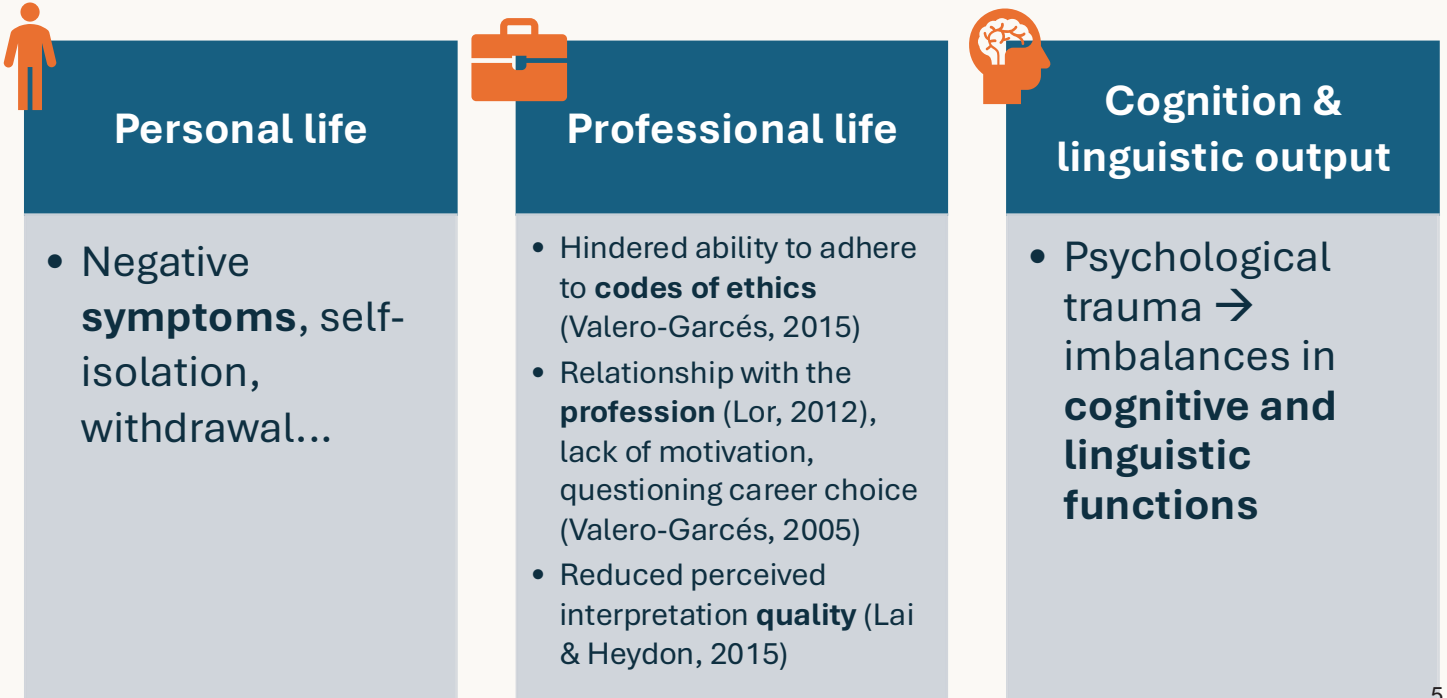
- **Interpreting-specific:** e.g. first-person, liaison interpreting,...
- **Personal:** e.g. history of trauma, negative coping style, mental health status,...

RESILIENCE FACTORS

- **Personal characteristics:** e.g. attachment style, older age, positive coping strategies,...
- **External factors:** e.g. social support system,...

4

Impact



5

Un lien pour se comprendre



SeTIS Bruxelles

- Professional **public service interpreting** services (from and to French)
- Non-profit and public sectors
 - **Frequently in sensitive contexts** (e.g., mental health, asylum and reception, social services ...)
- Interpreters = **employees**

6

Methodology

 9 interpreters

Structured interviews – based on survey structure

- General background
- Emotional well-being
- Frequency of exposure
- Support

Basis for ongoing PhD project

Challenges & limitations: small group, within single organization, interviews scheduled during their working hours, self-selection bias

→ **Informed consent & anonymization!**

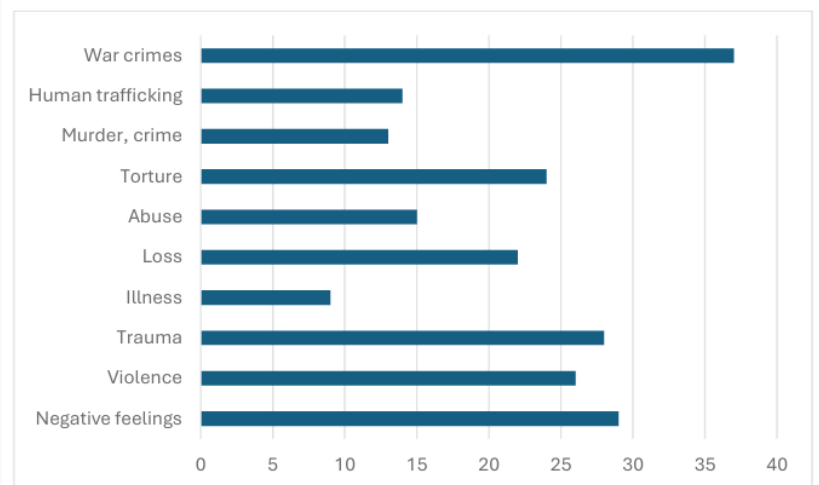
7

Challenges

How often do interpreters encounter potentially traumatic narratives?

Influenced by **setting, geopolitical situation, & language combination**

- Mental health settings → sadness, helplessness, or isolation; traumatic experiences
- War crimes → Palestinian clients
- Human trafficking → Sudanese clients
- Cultural aspect: sexual abuse is not discussed



Lai et al., 2015

8

Challenges

Which emotional challenges did the interpreters experience?

Identification with the client, **re-experiencing the event**

- “[it’s] as if it were happening to me”
- “it takes place in my mind”
- “it feels like I’m traveling with them”

Intense distress in cases involving **children**

Physical symptoms

Sense of safety

- Mental well-being and physical safety
- Perceiving the job as potentially dangerous (esp. in asylum contexts)

Surges of emotions **during** assignment, kept in check to maintain neutral demeanor

Coping

- Breathing techniques, taking breaks were mentioned

“Without support, the organization would fall apart. We’re humans, not robots. People would quit”

Solutions

What support is currently available?

- Speech groups (2005)
- Individual supervision (when requested)
- Persons of trust
- Specialized training module on stress management (2022)
- Team Coordinators / Proximity management (2023)
- Senior interpreters as mentors for newcomers (2021)
- Structured post-assignment feedback for interpreters and organizations (WIP)

What support did the interpreters report?

- **Speech groups** (most appreciated and known)
 - Available structurally
 - “Precious”
 - Improvements: rotation system, anonymous spaces
- **Other:** phone line, two people of trust, available psychological counseling

11

Implications

- Raise awareness among interpreters (internal communication)
 - Training availability
- Inter-professional collaboration
- Encourage peer support
- Additional services and support
 - One-on-one supervision, anonymous suggestion box...
- Improvements in feedback protocol

12

Conclusion

- Interpreters in PSI can be regularly exposed to traumatic narratives, with impact on emotional wellbeing and professional functioning.
- The interviews confirm that secondary/vicarious trauma is a real, practice-based risk and that support structures matter.
- The study shows the value of research–practice collaboration to turn lived experience into actionable, research-informed recommendations.

13



Thank you!



14

