Rapport annuel 2012

Rue Gallait 60
1030 Bruxelles
Tél +32 2 609 51 80
Fax + 32 2 609 51 81
Courriel info@setisbxl.be
Site internet www.setisbxl.be

Nous remercions

Fonds européen pour les réfugiés
Fonds européen d'integration

CENTRE POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LA LUTTE CONTRE LE RACISME
FIPI

MINISTERE DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

fedasil
AGENCE FEDERALE POUR L'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

Actiris

POD SPP Maatschappelijke Integratie Intégration Sociale

Commission Communautaire Française

pour leur soutien à notre mission sociale

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	5
STRUCTURE DE L'ASBL	7
PRINCIPE DE MANAGEMENT	8
2012 EN QUELQUES CHIFFRES	9
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	12
GESTION DE PLANNING	14
RELATIONS EXTÉRIEURES ET QUALITÉ	16
ADMINISTRATION & FINANCES	19
ET L'AVENIR	20

PRÉAMBULE

LE SERVICE DE TRADUCTION ET D'INTERPRÉTARIAT EN MILIEU SOCIAL BRUXELLOIS

L'objectif général

L'objectif général du SeTIS Bxl est de faciliter la communication entre, d'une part, les intervenants des services publics et du secteur non marchand et, d'autre part, une population d'origine étrangère ne maîtrisant pas ou peu le français.

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.

Bref historique

La naissance du SeTIS Bxl remonte au 1er janvier 2010.

Si le service d'interprétariat en milieu social bruxellois apparaît dans les années 1990, 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'interprétariat 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.

La scission et la création de la nouvelle ASBL SeTIS Bxl se situe dans le prolongement de cette volonté de professionnalisation. En devenant une ASBL à part entière, le SeTIS Bxl souhaite acquérir une meilleure visibilité qui, nous l'espérons, devrait nous conduire à la reconnaissance (décret, accord de coopération) et à un meilleur financement du secteur de l'interprétariat en milieu social par les pouvoirs subsidiants. Afin d'opérationnaliser ces objectifs, le SeTIS Bxl a lancé en 2010 le projet de « cellule francophone » en engageant une chargée de mission. La réorientation des subsides européens initialement prévus a précipité la fin du projet qui s'est terminé en mai 2012.

L'offre de services

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

- **Les prestations par déplacement**

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

- **Les permanences**

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

bénéficiaires et dans plusieurs langues si cela fait partie de ses compétences.

Concrètement, ces permanences sont organisées dans un lieu indiqué par le demandeur selon une fréquence (journalière, hebdomadaire, mensuelle) et une durée régulières (de minimum 2h).

- **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 (p. ex. explication des règles de vie dans un centre d'accueil en Wallonie).

Le SeTIS Bxl organise des permanences téléphoniques dans les langues les plus demandées. C'était le cas en 2012 pour l'albanais, l'arménien, le russe, le serbe-croate-bosniaque, le turc et, selon les disponibilités, pour l'arabe classique, l'arabe marocain, le dari et le farsi.

Les autres langues sont également disponibles par téléphone, mais hors du système des permanences téléphoniques. Dans la pratique, lors d'une demande de prestation par téléphone dans l'une de ces autres langues, l'utilisateur est mis en contact avec nos interprètes sur le terrain via leur GSM de service.

- **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 (p. ex. brochure, récit, règlement d'ordre intérieur, etc.). Nos traducteurs ne réalisent pas de traductions jurées.

STRUCTURE DE L'ASBL

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Les organisations et leurs représentants

- APD (Aide aux Personnes Déplacées) représentée par Anne ROULET
- CARITAS International représenté par Florence LOBERT
- CBAI (Centre Bruxellois d'Action Interculturelle) représenté par Christine KULAKOWSKI et Annie AMOUREUX
- CIRÉ (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) représenté par Frédérique MAWET
- CSC-Fédération Bruxelles-Halle-Vilvoorde représentée Philippe VANSNICK
- FGTB Bruxelles représenté par Marcel ETIENNE
- JRS-B (Jesuit Refugee Service-Belgium) représenté par Baudouin VAN OVERSTRAETEN
- SESO (Service Social de Solidarité Socialiste) représenté par Martine VERFAILLIE
- SeTIS W (Service de Traduction et d'Interprétariat en Milieu Social Wallon) représenté par Pierre ANTOINE

Les personnes physiques

- Bruno VINIKAS
- Georges GRINBERG
- Marie-Noëlle JANSSENS DE VAREBEKE
- Yvette VAN QUICKELBERGHE

LES ADMINISTRATEURS

- Marie-Noëlle JANSSENS DE VAREBEKE, Présidente.
- Frédérique MAWET, administratrice déléguée
- Bruno VINIKAS, trésorier
- Marcel ETIENNE, secrétaire
- Florence LOBERT
- Annie AMOUREUX (AG du 11/12/2012)
- Georges GRINBERG (AG du 11/12/2012)

LES SERVICES

Le SeTIS Bxl se structure en 4 services qui comprennent chacun un responsable et, le cas échéant, un ou plusieurs assistants. Ils se répartissent comme suit :

Service Gestion des ressources humaines

Recrutement, accueil, encadrement et soutien des travailleurs. Organisation et suivi des formations, gestion des subventions liées aux formations. Gestion des contrats, des dossiers, des congés, du bien-être au travail, de la législation sociale, suivi des états de prestation. Gestion administrative des déplacements. Le service dédie une place particulière à l'importante équipe des interprètes en milieu social. En 2012, ils ont été jusqu'à 57 personnes ce qui correspond à 36 ETP.

Service Gestion de planning

Réception et traitement des demandes (déplacement, téléphone et traduction écrite), élaboration des plannings mensuels des interprètes, confirmation et suivi des demandes auprès des utilisateurs et des interprètes.

Service Relations extérieures et Qualité

Suivi des relations utilisateurs, promotion du secteur, gestion administrative de subsides régionaux, définition des normes de qualité et des méthodes de contrôle, gestion des plaintes liées à la qualité des services rendus, identification et correction des dysfonctionnements.

Service Administration et Finances

Facturation, gestion financière des subsides, comptabilité, trésorerie, élaboration du budget prévisionnel, révision des comptes, salaires, secrétariat.

PRINCIPE DE MANAGEMENT

Le directeur du SeTIS Bxl est assisté d'un comité de coordination composé des responsables de chaque service et de trois représentants des interprètes en milieu social. Le choix de ce mode de fonctionnement souligne la volonté, au sein du SeTIS Bxl, de mettre en place un système de gestion participative qui fait appel à l'intelligence collective. La direction souhaite d'une certaine manière impliquer chaque travailleur dans le processus de décision.

2012 EN QUELQUES CHIFFRES

Les prestations

Globalement, en 2012, l'équipe réalise 17.170 prestations, soit sensiblement le même nombre qu'en 2011 (voir tableau 1). Cependant, cette réalité cache une importante disparité d'évolution entre les trois types de prestation. Avec 2 ETP supplémentaires engagés dans le cadre du projet FER (Fonds Européen des Réfugiés), le nombre de prestations par déplacement a augmenté de 6 % ou de 796 unités. Par contre, le nombre de prestations par téléphone a baissé de 16 % ou encore de 681 unités. Peut-être est-ce lié au fait que ces prestations ne sont plus gratuites depuis le 1er mars. Les traductions quant à elles ont diminué de 33 %, soit une baisse de 74 unités.

Les langues

Les 15 premières langues totalisent 86 % du total des prestations, les 10 premières 77 %. Les prestations ont eu lieu dans 45 langues différentes. L'offre en comprend plus de 50.

Si l'on considère l'ensemble des prestations, le déplacement, le téléphone et la traduction écrite confondus, le russe, le turc et l'albanais sont les trois langues principales et ce depuis 2009 (voir Figure 1).

Le domaine de la santé prépondérant

Pour les prestations par déplacement, nous distinguons les secteurs de facturation des secteurs de prestation. L'utilisateur qui fait une demande et qui prend en charge les coûts résiduels de la prestation n'est pas forcément le même que l'utilisateur où va se dérouler la prestation. Si les utilisateurs changent, les secteurs relatifs peuvent également être différents.

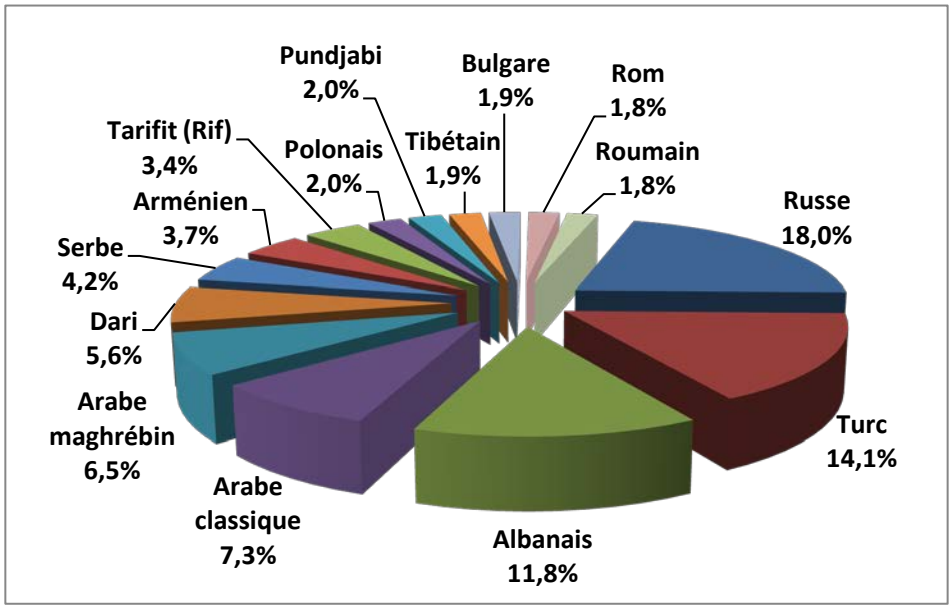
Tableau 1 : Récapitulatif et comparatif du nombre de prestations

Type de Prestation	Nombre de prestations					2012 en Heures		
	2008	*2009*	*2010*	*2011*	2012	Presta-tions *(UAIS)*[1]	Déplace-ment *(UAIS)*	Durée totale *(UAIS)*
Permanences (Perm)	2.049	1.905	2.001	2.058	1.993	5.056	2.048	7.104
Ponctuelles (Dép)	6.388	8.844	9.875	10.722	11.574	14.468	10.651	25.119
Téléphone (Tel)	2.317	3.186	4.280	4.136	3.453	4.444	-	4.444
Traductions (Tra)	241	348	288	225	149	462	-	462
Totaux	**10.995**	**14.283**	**16.444**	**17.141**	**17.169**	**24.430**	**12.699**	**37.129**
Prestations Impossibles (non dispo de langue ou d'int.)	1.706	2.465	3.736	4.102	4.513	-	-	-
Prestations Annulées	816	1.291	1.234	1.321	1.492	-	-	-
Total Demandes traitées	**13.517**	**18.039**	**21.414**	**22.564**	**23.174**	-	-	-

Dans le cadre de la professionnalisation et de la reconnaissance du métier d'interprète en milieu social mise en œuvre depuis 2003, nous avons défini l'Unité d'Activité en Interprétariat Social (UAIS) comme étant égale à :

- 1 heure par déplacement,
- ¼ d'heure par téléphone,
- 1 page traduite.

Figure 1 : Répartition des prestations par langue (les trois types de prestations confondus)



Ainsi, on observe un glissement de prestations des secteurs de facturation de l'accueil et de l'intégration (10 points) et des services publics (5 points) vers les secteurs de la santé (hôpitaux) et de la santé mentale, faisant du secteur de la santé le secteur le plus important.

Sept prestations par déplacement sur dix ont lieu dans le domaine de la santé. Trois prestations sur dix se déroulent en santé mentale, deux sur dix à l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), presque deux sur dix dans les hôpitaux.

Figure 2 : Déplacement et secteurs de facturation

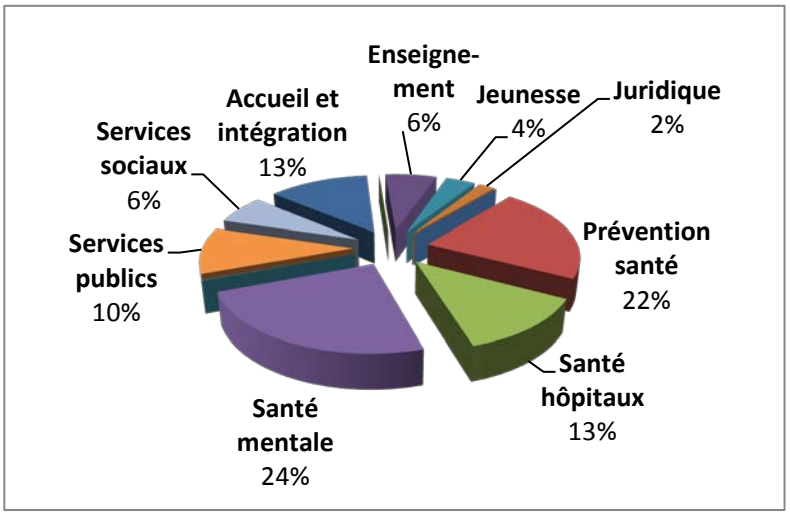
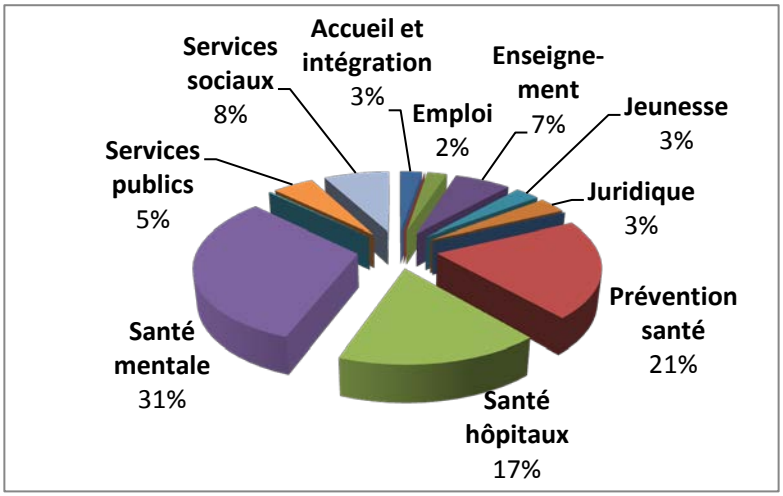


Figure 3 : Déplacement et secteurs de prestations



Bon déploiement

De 263 utilisateurs de facturation en 2005, nous sommes passés à 601 en 2012 ce qui constitue un bon indice de déploiement de l'ASBL en Région de Bruxelles-Capitale.

Les prestations par téléphone, une compétence communautaire

A l'heure actuelle, le SeTIS Bxl est le seul acteur qui propose des prestations par téléphone en Communauté française. En 2012, 69,5% des prestations réalisées venaient directement d'utilisateurs situés en Région wallonne.

Le secteur de l'accueil et de l'intégration (58%) et les CPAS (26%) sont les deux gros consommateurs.

Tableau 2 : Répartition des prestations par téléphone

Région	Nombre de prestations	%
Région flamande	4	0,1%
Région wallonne	2.401	69,5%
Région bruxelloise	1.048	30,4%
Total	**3.453**	**100,0%**

Cette année, les trois langues principales restent le russe, l'albanais et le serbe. Suivent ensuite de plus loin le dari, le turc et l'arabe classique. Les cinq langues dominantes totalisent plus de 77 % du total des prestations par téléphone.

Tableau 3 : Importance des langues pour les prestations par téléphone

	2012	Nombre de prestations	%
1	Russe	1.145	33,2%
2	Albanais	685	19,8%
3	Serbe	360	10,4%
4	Dari	284	8,2%
5	Turc	198	5,7%
6	Arabe classique	181	5,2%
7	Arménien	85	2,5%
8	Farsi	75	2,2%
9	Tibétain	67	1,9%
10	Arabe maghrébin	48	1,4%
	Total	**3.128**	90,6%
	Total 2012	**3.453**	

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Les RH en quelques chiffres

En 2012, l'équipe s'est composée de 57 travailleurs répartis en 36 ETP sous contrat, 16 personnes collaborant avec les chèques ALE et 2 bénévoles !

46 interprètes dont…
- 16,8 ETP sous contrat ACS
- 5 ETP sur fonds propres (ACTIVA)
- 4 ETP en Art.60 d'économie sociale
- 18 interprètes ponctuels (ALE et volontaires)

4 personnes à la Gestion de planning dont…
- 2 ETP sous contrat ACS
- 1 ETP en ART.60 d'économie sociale

7 membres de l'équipe de gestion
- 2,5 ETP sous contrat ACS
- 3,5 ETP sur fonds propres
- 1 ETP en ART.60 d'économie sociale

Tout au long de l'année, au vu du nombre élevé de travailleurs, la gestion du personnel occupe la part la plus importante du service. Les tâches essentielles et transversales pour ces matières sont le recrutement, l'accueil de nouveaux membres dans l'équipe, leur formation et leur accompagnement lors de leurs premiers pas au SeTIS Bxl, et aussi la création et le suivi des dossiers du personnel, la gestion quotidienne des absences et des documents administratifs relatifs aux assurances, congés particuliers, visites médicales, et autres attestations de tous genres.

Du mouvement dans l'équipe

En 2012, le SeTIS Bxl a connu des mouvements au sein de son équipe, entre autre, en avril, un changement de responsable dans le service de la gestion de planning.

Au-delà des changements internes de fonction et des entrées et sorties de personnel au sein de l'ASBL, la forme de notre organigramme a évolué, cela suite à la disparition du service 'Cellule francophone' en mai 2012.

Et surtout, l'équipe a été très bouleversée suite à la nécessité de licencier 3 personnes fin octobre suite à la diminution du montant relatif au subside annuel du FIPI.

Une formation continue…

Comme chaque année, huit heures mensuelles par interprète en milieu social sont consacrées à leur formation continue. Les thématiques en 2012 furent les suivantes : perfectionnement du français et des techniques d'interprétation adaptées au social, apprentissage de la maîtrise de l'expression non-verbale, compréhension des processus régissant l'intégration des valeurs institutionnelles ainsi que le groupe de parole.

Les langues :

- **Cinquante trois langues,** parmi lesquelles les 10 plus demandées, tous types de prestations confondus, sont par ordre décroissant :

Russe	18,0%
Turc	14,1%
Albanais	11,8%
Arabe classique	7,3%
Arabe maghrébin	6,5%
Dari	5,6%
Serbe	4,2%
Arménien	3,7%
Tarifit (Rif)	3,4%
Polonais	2,0%
TOTAL	**76,6%**

Quelques moments ont également été réservés à des séances d'informations et des projets particuliers :

- ✓ Plusieurs juristes du CIRÉ (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) sont venus communiquer les dernières actualités et modifications en matière de droit des étrangers et de procédure d'asile.
- ✓ Quelques matinées ont été consacrées à la clarification des principes de déontologie et de leur application.
- ✓ Un processus « qualité » a été entamé selon la méthode EFQM. La mise en place de cette démarche et l'autoévaluation de l'ASBL ont été les prémisses d'un projet sur le long court portant sur trois thématiques définies par l'équipe.
- ✓ Deux jours « au vert » ont eu lieu en septembre à Bruxelles. Ils ont permis d'approfondir le sujet des migrations avec un expert de Bruxelles Laïque et de travailler le team building au son des djembés.

L'intelligence collective

Nous avions précédemment posé les bases d'un management de type participatif, poursuivi en 2012 sur ces principes du partage d'information et des prises de décision. C'est ainsi qu'en juin, trois interprètes ont été élus représentants selon un vote sociocratique et, ce, pour un mandat de six mois renouvelé pour six mois supplémentaires en novembre. Les trois interprètes participent activement au comité de coordination de l'ASBL composé des responsables de services et de la direction.

Figure 4 : Répartition des prestations selon le type de contrat de collaboration des travailleurs

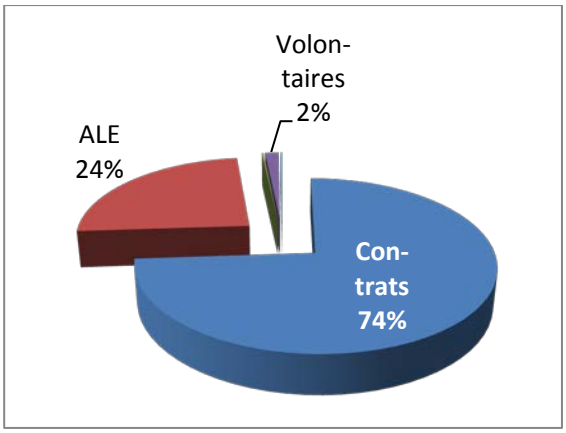
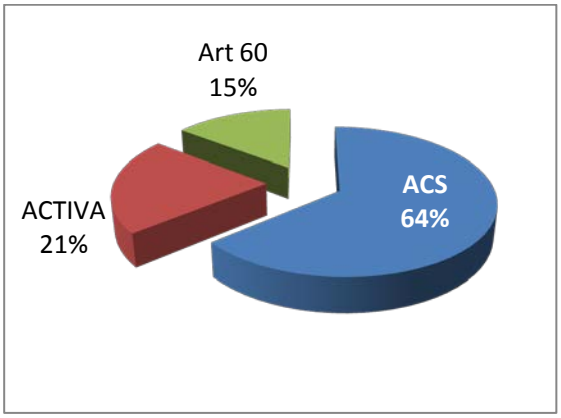


Figure 5 : Répartition des prestations entre les types de travailleurs sous contrat



GESTION DE PLANNING

Le service de la gestion de planning (GDP) est un ensemble organisationnel dont le rôle consiste à traiter les demandes qui parviennent au SeTIS Bxl par fax, par e-mail, par téléphone et via le site Internet. Ces demandes concernent l'interprétariat par déplacement, par téléphone, les permanences et les traductions écrites libres.

Gestion des demandes

Au vu du nombre de demandes à traiter quotidiennement, l'objectif visé par le service est d'éviter une disparité dans la prise en charge des demandes reçues par téléphone et celles reçues par fax, e-mail et via le site Internet.

L'équipe GDP se compose de 4 personnes (3 ETP). Leur défi est de parvenir à apporter la même qualité de service à tous les utilisateurs malgré un nombre toujours plus important de demandes.

En 2012, la réponse à cette problématique est passée, avant tout, par une organisation étudiée des tâches de chaque membre de l'équipe, et également par la mise en place de nouveaux outils informatiques. Ainsi, des fonctionnalités originales ont été ajoutées à notre logiciel dédié, telles que :

- La géolocalisation des interprètes qui permet de diminuer les temps de déplacement entre deux prestations et cela, en faisant appel à la personne qui se trouve la plus proche du lieu de rendez-vous.
- La vérification automatique du nombre d'interprètes se trouvant en même temps au même endroit, ceci afin d'éviter les erreurs d'encodage.

Pointons également comme innovation, en phase de test cette année, la prestation par conférence téléphonique. Ce type de prestation a pour but de permettre à l'utilisateur de fixer en temps réel, avec l'aide d'un interprète, un rendez-vous avec le bénéficiaire. Nous répondons là à une demande pressante du terrain se trouvant souvent démuni face à cette phase d'échange direct avec son public.

Évolution des demandes

Le nombre de demandes par déplacement enregistré cette année par notre service a encore augmenté (+ 3 %).

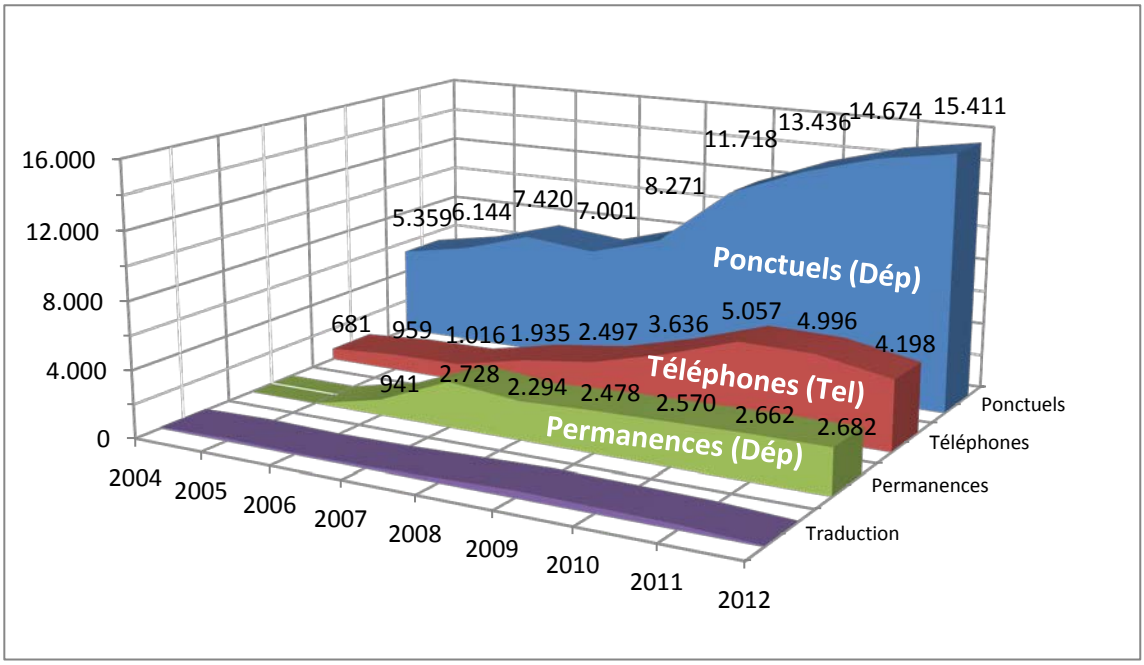
La conséquence logique de cette augmentation est un nombre de prestations par déplacement sur le terrain également plus important (+6 %). Malgré tout, nous devons encore déplorer un nombre plus élevé de prestations dites « impossibles » (19,5 % contre 18,3 % en 2011). Les prestations impossibles rassemblent les demandes que nous n'avons pas pu couvrir faute de langues ou d'interprètes disponibles.

Le téléphone quelque peu boudé

Tout au long de l'année, les demandes de prestations par téléphone ont diminué (-16,5%). Deux facteurs s'additionnent pour expliquer ce phénomène : d'une part, un changement tarifaire faisant passer les prestations par téléphone dans les langues principales de gratuites à 3 € pour 15 minutes (6€ par ¼h supplémentaire), et, d'autre part, la mise en place d'un subside européen imposant à nos utilisateurs une charge administrative supplémentaire. Ces deux éléments conjugués ont demandé, à nos utilisateurs et au SeTIS Bxl, un temps

d'adaptation. En avril, la situation était pratiquement revenue à la normale.

Figure 6 : Evolution du nombre de demandes par type de prestation.



Perspectives pour 2013

L'équipe de la gestion de planning a été entièrement renouvelée en 2012. Il s'agira de trouver ses marques et d'organiser le travail de la meilleure manière.

Un autre défi à relever par cette jeune équipe sera à l'avenir de vraiment manager les prestations impossibles. Aujourd'hui, la règle qui prévaut est celle du premier utilisateur arrivé, premier utilisateur servi. La réduction de nos moyens financiers et l'envol du nombre de prestations impossibles exigent d'établir de réelles priorités au niveau des secteurs dans lesquels l'asbl est active.

RELATIONS EXTÉRIEURES ET QUALITÉ

La Cohésion sociale, seconde année du quinquennat en mode régional

Entre le SeTIS Bxl et la Cohésion sociale, c'est une longue histoire qui a commencé au niveau communal, en 2006, pour se poursuivre par un second quinquennat régional en 2011. Grâce à ce subside et via un principe d'enveloppe avec droit de tirage, nous avons pu, depuis 7 années déjà, répondre « gratuitement » aux besoins d'un grand nombre d'utilisateurs des secteurs social et public bruxellois. Ainsi, en 2012, 187 structures ont pu profiter gratuitement de 2.756 prestations d'interprétariat.

Parallèlement, afin de mieux comprendre les préoccupations et besoins du secteur associatif local, le SeTIS Bxl assiste, selon les thématiques abordées, aux concertations communales. Dans la même optique, mais cette fois avec une visée régionale, c'est en tant que membre effectif que nous nous investissons au sein du conseil consultatif de la COCOF pour le secteur Cohésion sociale. Dans les faits, ces deux approches nous offrent une vision globale du paysage associatif bruxellois, nous permettant ainsi, si besoin est, d'adapter notre offre aux réalités du terrain.

Enquête de satisfaction

En principe, chaque année, dans une logique d'amélioration régulière de nos services, le SeTIS Bxl propose à ses utilisateurs des rencontres sous forme de bilans de collaboration. En 2012, notre choix évaluatif s'est plutôt porté sur une enquête de satisfaction en ligne (annexe 4). Une nouvelle approche intéressante, dans la mesure où elle nous permet de toucher un plus grand nombre de nos usagers. L'analyse des résultats, effectuée sur les 127 enquêtes ayant été complétées, nous a permis d'identifier que :

- **88%** de nos utilisateurs sont satisfaits ou très satisfaits de nos services.
- **12%** de nos utilisateurs ressentent des insatisfactions qui sont liées :
  - au manque de disponibilités de certaines langues.
  - aux difficultés rencontrées pour atteindre le service.
  - aux retards et/ou absences de dernière minute des interprètes.
  - à un manque de neutralité et/ou à trop d'interventionnisme de l'interprète lors des prestations.

Tableau 4 : analyse qualitative des commentaires fournis par les utilisateurs à chaque question de l'enquête.

	Commentaires	Nbre	%
1	Très contents du service	51	**17%**
2	Problèmes liés à la neutralité, l'interventionnisme et/ou au comportement de l'interprète lors de la prestation	53	**17%**
3	La disponibilité en langues	41	**13%**
4	Les retards et absences de dernière minute	21	**7%**
5	Les difficultés pour atteindre le service	17	**6%**
6	Commentaires hors cadre ou non exploitables	125	**41%**
	TOTAL	**308**	**100%**

Afin de tenter de diminuer ce pourcentage d'insatisfaction, ce sont sur ces critères que se portera notre attention dans les prochains mois.

Processus qualité

Comme prévu, cette année, notre ASBL s'est embarquée vers l'Excellence avec pour

modèle l'EFQM (European Foundation for Quality Management). Une méthode qualité que l'on pourrait résumer comme suit : l'Excellence résulte de la satisfaction des besoins de chacune des composantes de l'organisation (personnel, clients, fournisseurs et collectivité). Pour l'atteindre, il est nécessaire de mettre systématiquement en place des processus structurés, de promouvoir l'apprentissage, l'innovation et l'amélioration.

En parallèle, pour aboutir aux objectifs fixés, le personnel doit être informé de – et impliqué dans – la stratégie de l'organisation, ce qui lui permettra d'exploiter au mieux son potentiel. Ainsi, dans le cadre de l'EFQM, chacun se devra d'être motivé, responsable, avec une logique constante d'amélioration.

Vers l'Excellence - les 3 premières étapes

Auto-évaluation

La notion de « travail participatif » étant une notion primordiale pour le SeTIS Bxl, l'auto-évaluation, basée sur le questionnaire officiel EFQM, a été soumise, début 2012, lors de trois réunions, à l'ensemble du personnel. En pratique, chaque participant a d'abord répondu individuellement à chaque question et a, ensuite, confronté ses réponses à celles des autres participants. Chaque réunion étant animée par le représentant officiel de l'EFQM en Belgique.

Présentation des résultats et choix des initiatives d'amélioration

En juin, le même représentant EFQM est venu présenter en séance plénière les résultats de cette autoévaluation. Nous avons, ensuite, pu procéder à la sélection des trois axes d'amélioration prioritaires qui se sont révélés être la valorisation du personnel, la gestion des risques et la stratégie.

Création des groupes et pré-choix des projets

Fin 2012, lors d'une nouvelle séance plénière, les trois groupes qui mèneront à bien les initiatives d'amélioration ont été constitués. L'équipe a alors défini que chacun de ces groupes serait composé de 5 travailleurs volontaires et motivés comprenant 1 coordinateur responsable, 1 membre de l'équipe de gestion et 3 interprètes (1 par groupe de formation). Lors de cette même séance, des pistes quant aux libellés exacts des projets qui seront mis en œuvre par ces groupes ont également été isolées. La suite et le début effectif des projets étant prévus pour 2013.

Le SeTIS Bxl et le secteur de la justice

Depuis plusieurs années, et uniquement pour les dossiers pro deo, le SeTIS Bxl intervient auprès des avocats des barreaux francophone et néerlandophone bruxellois pour les entretiens préliminaires avec leurs clients. Nous intervenons également depuis 2010, dans une moindre mesure, auprès de certains tribunaux.

Malheureusement, le SeTIS Bxl n'étant pas repris dans la liste des interprètes agréés par le palais de justice, le service des frais de justice a jusqu'ici toujours refusé d'honorer nos factures. En temps qu'ASBL, il n'était évidemment pas tenable de continuer à financer gratuitement ce secteur.

Afin de trouver une solution à cette situation de blocage, toutes les pistes possibles ayant été explorées sans succès, nous avons soumis le problème à un Député fédéral qui l'a relayé à la Chambre via une question orale posée à la Ministre de la Justice (voir annexe 5).

Dans un premier temps, la réponse obtenue a partiellement résolu notre problème de facturation (les paiements arrivent petit à petit). Elle nous a ensuite ouvert la possibilité

d'entamer des démarches afin que nos interprètes deviennent assermentés.

Perspectives pour 2013

En ce qui concerne ce service, les perspectives pour 2013 portent principalement sur la poursuite et le suivi des différents groupes qualité. La remise du travail final et la visite du validateur EFQM sont prévues pour mars 2014.

D'autre part, le secteur de la justice continuera également à faire partie de nos préoccupations, dans la mesure où, en collaboration avec le service GRH, nous allons suivre la procédure indiquée par la Ministre et le palais de justice qui nous permettra de constituer et d'introduire les dossiers de nos interprètes pour qu'ils puissent obtenir au

plus vite leur assermentation.

Tableau 5 : Répartition et évolution des utilisateurs selon leur fréquence d'utilisation

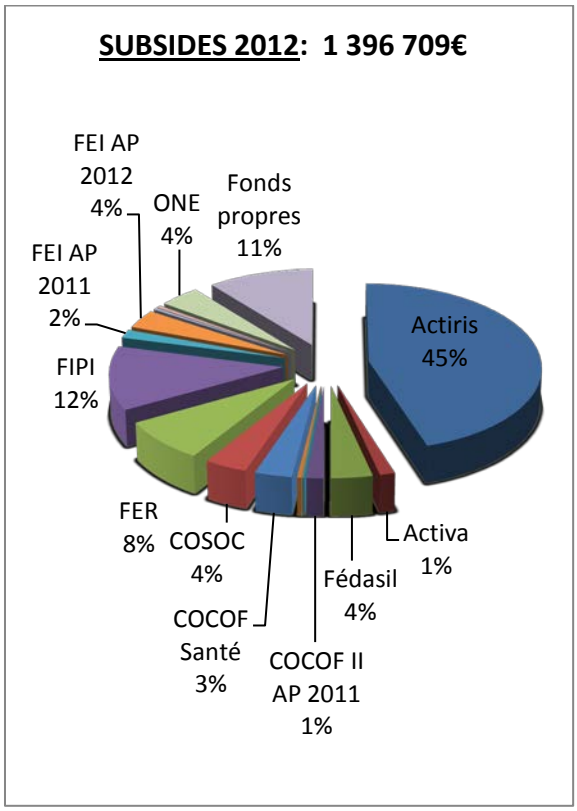
Utilisateurs	**Nombre 2012**	**% 2012**	% 2011	% 2010	% 2009	% 2008	% 2007	% 2006
Plus de 100 prestations / mois	**1**	**17,3**	15,9	14,6	15,3	19,2	*22,3*	*28,6*
De 50 à 100 prestations /mois	**3**	**14,5**	17,8	22,8	7,1	6,7	*17,8*	*17,0*
De 30 à 50 prestations / mois	**3**	**8,4**	9,6	8,7	19,5	11,8	*4,3*	*5,0*
De 10 à 30 prestations / mois	**16**	**17,7**	19,1	18,3	20,0	24,1	*23,0*	*10,4*
De 5 à 10 prestations / mois	**31**	**14,7**	8,3	9,7	11,3	10,1	*6,5*	*11,5*
De 2 à 5 prestations / mois	**61**	**13,4**	13,5	11,0	11,7	11,6	*9,7*	*9,5*
De 1 à 2 prestations / mois	**66**	**6,6**	7,9	7,4	7,4	7,2	*7,4*	*9,9*
Moins de 1 prestation / mois	**366**	**7,4**	7,9	7,5	7,7	9,3	*9,0*	*8,1*
TOTAL	**547**	**100,0**	100,0	100,0	100,0	100,0	*100,0*	*100,0*

Dernière minute

En 2012 le SeTIS Bxl asbl a obtenu un nouveau subside européen (FER FEDASIL) qui a aidé à couvrir 8% des coûts de l'Asbl sur l'année.

En même temps le FIPI diminuait son subside de 25% par rapport aux montants reçus antérieurement. Coup très dur pour l'association vu que cette information surprenante a été reçue fin octobre 2012 ; et que 78% du coût de ce projet était dédié aux charges salariales.

Il est à signaler que 11% des charges annuelles ont été financés par les fonds propres.



Trésorerie difficile

Suite au paiement tardif des subsides, cette année a été unique. Pour deux subsides importants totalisant 16% du budget total, les premières tranches relatives à l'exercice 2012 n'ont été versées qu'en 2013.

Résultat, les coûts des lignes de crédit ont augmenté de 30% par rapport à 2011.

Dépenses bien gérées

Vu la situation, les dépenses ont été contrôlées au mieux.

Nous avons pu changer ou renégocier certains contrats avec nos fournisseurs.

Ceci explique pourquoi les charges et biens divers ont diminué de 6% par rapport à 2011.

Inéluctablement, le SeTIS Bxl entre dans une phase de contraction des ses activités.

Perspectives pour 2013

Le SeTIS Bxl vient de clôturer sa troisième année d'exercice comptable.

Les organes de gestion de l'asbl pourront s'appuyer sur cette expérience afin de faire face aux incertitudes budgétaires qui se profilent. Les réformes de l'Etat auxquelles s'est engagé le gouvernement de Di Rupo risque en effet d'avoir des répercussions dans notre secteur. Sans que l'on puisse les évaluer ni les anticiper…

ET L'AVENIR

Le SeTIS Bxl est confronté au fil des années à une situation de plus en plus difficile à tenir si nous voulons préserver les trois conditions essentielles de notre activité : le maintien de tarifs dits « sociaux », le maintien de la qualité et du professionnalisme et le traitement d'un maximum de demandes de prestation, afin que le plus grand nombre d'organisations et de personnes puissent, au final, bénéficier de nos services.

débouché sur le départ de 3 interprètes début 2013.

Répondre aux besoins sans bricolage

Cette réduction des effectifs de terrain diminuera sensiblement le volume de prestations que l'asbl sera en mesure de réaliser en 2013.

Tableau 6 : Analyse du coût réel d'une heure de prestation en 2012

Total dépenses (€)	Nombre d'heures prestées (h)	Coût horaire (€/h)	
1 396 604 €	24 430 h	57,2 €/h	
ACTIRIS	FACTURATION DES PRESTATIONS	SUBSIDES NON STRUCTURELS	
635.350 €	138.989 €	622 265 €	
45,5 %	9,9 %	44,6 %	100 %
26,0 €/h	5,7 €/h	25,5 €/h	57,2 €/h
	31,2 €/h		

Tarif social

Pour être en mesure de proposer des tarifs abordables pour nos utilisateurs, nous facturons nos prestations à des prix nettement inférieurs aux coûts qu'elles occasionnent. Sans le soutien des pouvoirs subsidiants, qui sont souvent eux-mêmes utilisateurs de nos services, il nous serait impossible de poursuivre notre mission.

Or les signes ne trompent pas. Est-ce dû à la crise ? En tout état de cause, le politique se désengage du secteur de l'interprétariat en milieu social à Bruxelles, ce qui a et aura des conséquences.

Au vu de la contraction de plusieurs enveloppes financières fin 2012 et début 2013, le SeTIS Bxl a dû réduire son équipe. La restructuration réalisée fin octobre a

C'est d'autant plus surprenant que d'année en année les demandes d'interprétariat en milieu social ne cessent d'augmenter et les utilisateurs nous font fréquemment part de leurs difficultés à obtenir en temps et en heure les services d'un interprète.

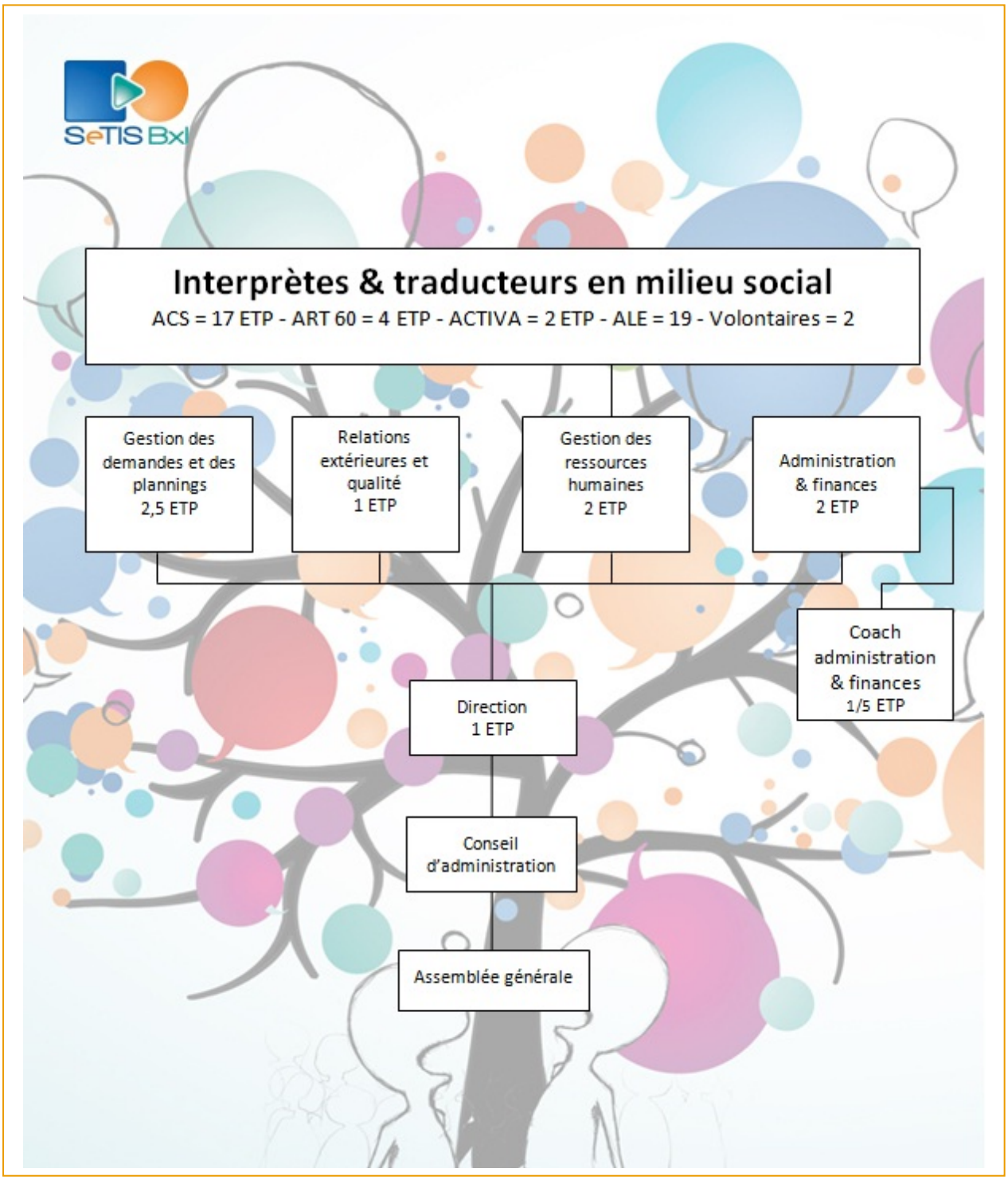
Nous ne pouvons pas céder à la facilité d'augmenter nos tarifs sans obliger les associations à bricoler et à recourir aux ressources disponibles en interne ou directement à la famille et aux amis des bénéficiaires afin de palier le manque d'interprètes professionnels devenus impayables. Et si, demain, le manque d'interprètes au SeTIS Bxl les y obligeait malgré tout ?

Professionnalisme

Etre 'pro' exige un cadre et des moyens ! Dispenser 8 heures de formation mensuelle à 46 travailleurs n'est pas une mince affaire.

Pourtant le professionnalisme et la pérennité sont tributaires de la volonté politique de soutenir durablement le secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social.

ANNEXE 1 : Organigramme fonctionnel



ANNEXE 2 : Tableau de bord 2012

Int. dépl., int. tél., trad. écr.		Nbr Mois 12									
	Période	**2012**	**2011**	**2010**	**2009**	**2008**	**2007**	**2006**	**2005**	**2004**	**2003**
Nombre de prestations effectuées / facturées (--> y-compris les annulés et facturés)	janvier	1.474	1.376	1.381	1.027	888	795	721	515	462	708
	février	1.384	1.527	1.353	1.053	917	843	682	546	547	718
	mars	1.612	1.723	1.268	1.216	804	955	827	665	552	620
	avril	1.387	1.370	1.392	1.143	943	743	627	586	489	589
	mai	1.569	1.658	1.260	1.155	911	853	741	614	462	583
	juin	1.681	1.297	1.505	1.408	947	885	768	661	525	621
	juillet	1.170	1.154	1.295	903	770	671	488	464	436	430
	août	1.205	1.370	1.208	1.064	836	678	555	440	384	339
	septembre	1.289	1.535	1.380	1.520	1.041	741	613	636	564	611
	octobre	1.736	1.497	1.634	1.539	1.116	1.029	843	677	533	591
	novembre	1.578	1.387	1.502	1.252	977	865	825	629	426	512
	décembre	1.084	1.247	1.270	1.003	845	628	643	561	446	394
	TOTAL Annuel	**17.169**	**17.141**	**16.448**	**14.283**	**10.995**	**9.686**	**8.333**	**6.994**	**5.826**	**6.716**
	Hausse / 2011	*100%*									
	Hausse / 2010	*104%*	*104%*								
	Hausse / 2009	*120%*	*120%*	*115%*							
	Hausse / 2008	*156%*	*156%*	*150%*	*130%*						
	Hausse / 2007	*177%*	*177%*	*170%*	*147%*	*114%*					
	Hausse / 2006	*206%*	*206%*	*197%*	*171%*	*132%*	*116%*				
TOTAL Prestations / SeTIS		**17.140**	**17.117**	**16.437**	**14.281**	**10.817**	**8.672**	**7.751**	**6.985**	**5.826**	**6.716**
Hausse / année précédente		*1,00*	*1,04*	*1,15*	*1,32*	*1,25*	*1,12*	*1,11*	*1,20*	*0,87*	*0,81*
Moyenne mensuelle		***1.431***	***1.426***	***1.370***	***1.190***	***901***	***723***	***646***	***582***	***486***	***560***
Nombre d'interventions		***20.830***	***19.535***	***18.986***	***17.431***	***14.442***					
Nombre d'heures de prestation		**24.530**	**25.056**	**24.707**	**19.702**	***16.522***	***16.637***				
Nombre d'heures de déplacement		**13.246**	**12.704**	**12.183**	**11.957**	***9.328***	***7.614***				
A ajouter :	**(non dispo langue ou IS)**	4.523	4.133	3.736	2.465	1.706	1.225	666	108	6	0
	%age/Total	*19,5%*	*18,3%*	*17,4%*	*13,7%*	*12,6%*	*10,5%*	*7,1%*			
	Annulées à temps (non fact.)	1.499	1.295	1.234	1.291	816	775	393	142	0	0
	%age/Total	*6,5%*	*5,7%*	*5,8%*	*7,2%*	*6,0%*	*6,6%*	*4,2%*			
TOTAL DEMANDES Traitées		**23.191**	**22.569**	**21.418**	**18.039**	**13.517**	**11.686**	**9.392**	**7.244**	**5.832**	**6.716**
Hausse / année précédente		*1,03*	*1,05*	*1,19*	*1,33*	*1,16*	*1,24*	*1,30*	*1,24*	*0,87*	*0,81*
Total DEMANDES <territoire de compétence>		**20.172**	**19.127**	**17.593**	**14.800**	**11.376**	**10.686**	**8.754**	**6.574**	**5.485**	**6.263**
Détails (des prestations effectuées/ facturées)	**Total Sous-traitances**	**3.048**	**3.466**	**3.836**	**3.241**	**2.319**	**2.014**	**1.220**	**679**	**347**	**453**
	%age/Total	*17,8%*	*20,2%*	*23,3%*	*22,7%*	*21,1%*	*20,8%*	*14,6%*	*9,7%*	*6,0%*	*6,7%*
	dont RECUES DE :	**3.019**	**3.442**	**3.825**	**3.239**	**2.141**	**1.000**	**638**	**670**	**347**	**453**
	%age/Total	*17,6%*	*20,1%*	*23,3%*	*22,7%*	*19,5%*	*10,3%*	*7,7%*	*9,6%*	*6,0%*	*6,7%*
	SeTIS W - Marche	760	630	948	809	392	281	200	170	47	68
	Bruxelles accueil	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0
	SeTIS W - Namur	730	925	1235	674	559	460	73	92	0	0
	SeTIS W - La Louvière	601	619	580	806	492	79	74	109	108	112
	SeTIS Bxl	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0
	Brabant Wallon	281	379	522	474	321	93	188	173	142	130
	SeTIS W - Liège	647	889	485	315	298	66	99	117	46	140
	SeTIS W - Verviers	0	0	55	161	78	11	4	9	4	3
	dont TRANSMISES A :	**29**	**24**	**11**	**2**	**178**	**1.014**	**582**	**9**	**0**	**0**
	%age/Total	*0,2%*	*0,1%*	*0,1%*	*0,0%*	*1,6%*	*10,5%*	*7,0%*	*0,1%*	*0,0%*	*0,0%*
	SeTIS W - Marche	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Bruxelles accueil	0	0	0	0	172	991	580	9	0	0
	SeTIS W - Namur	2	0	2	0	0	5	0	0	0	0
	SeTIS W - La Louvière	3	0	0	0	1	7	1	0	0	0
	SeTIS Bxl	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Brabant Wallon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SeTIS W - Liège	18	24	9	2	4	7	1	0	0	0
	SeTIS W - Verviers	6	0	0	0	1	3	0	0	0	0

Enquête de satisfaction

En tant qu'utilisateur du SeTIS Bxl, nous aimerions récolter vos avis sur notre structure. Dès lors, pouvez-vous consacrer quelques minutes à répondre à cette enquête. Les informations que vous nous communiquerez seront utilisées pour améliorer notre service.

1. Vos coordonnées

Code utilisateur:

Institution:

Nom/Prénom:

Localité:

Code postal:

Numéro de téléphone:

Courrier électronique:

2. Du point de vue organisationnel et logistique, pouvez-vous nous donner votre degré de satisfaction en ce qui concerne :

- La prise de rendez-vous avec nos opérateurs — Choisissez une

Désirez-vous préciser ?

- L'accessibilité au service — Choisissez une

Désirez-vous préciser ?

- La ponctualité des interprètes (retards, absence, …) — Choisissez une

Pouvez-vous préciser ?

- Le panel de langues mis à votre disposition

Choisissez une

Avez-vous d'autres suggestions ?

- Les types de prestations proposés (déplacement, téléphone, traductions libres)

Choisissez une

Avez-vous d'autres suggestions ?

- Les tarifs

Choisissez une

Pouvez-vous préciser ?

- Facturation

Choisissez une

Avez-vous des suggestions ?

3. Du point de vue des prestations elles-mêmes, d'une manière globale, pouvez-vous nous donner votre degré de satisfaction en ce qui concerne :

- La qualité de l'interprétation (savoir et savoir faire) Choisissez une

Désirez-vous préciser ?

- L'attitude de l'interprète lors de la prestation (savoir être) Choisissez une

Désirez-vous préciser ?

- Le respect du code de déontologie (Code de déontologie)
  Choisissez une

Désirez-vous préciser ?

4. Avez-vous rencontré des difficultés particulières avec le service ?

● Oui ● Non

Si oui, pouvez-vous préciser ?

5. Le SeTIS Bxl a-t-il pu résoudre vos difficultés de façon satisfaisante?

● Oui ● Non

Si non, pouvez-vous préciser les raisons de cette insatisfaction ?

6. En comparaison avec d'autres alternatives en matière d'interprétariat, vous diriez que les services proposés par le SeTIS Bxl sont ...

- Meilleur
- Identiques
- Moins efficaces
- Je ne sais pas

7. Souhaitez-vous ajouter quelque chose concernant le SeTIS Bxl qui ne vous a pas été demandé dans cette enquête ?

Fin de l'enquête.

Nous vous remercions pour votre participation.

ANNEXE 4 : question orale à la Ministre de la justice

Question orale à la Ministre de la justice

CRIV 53 **COM 500** 30/05/2012 3

Question de M. Rachid Madrane à la ministre de la Justice sur "le blocage dans lequel se trouve le Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social Bruxellois (SeTIS Bxl)" (n° 11891)

02.01 **Rachid Madrane** (PS): Madame la ministre, un tribunal ou un avocat qui désire avoir recours à un interprète doit le choisir dans une liste établie par le "bureau Documentation" du palais de justice de Bruxelles. Cette liste est uniquement composée d'interprètes indépendants ayant reçu, à la suite d'un entretien avec les services de police, une accréditation les reconnaissant comme "interprète juré".

Pour recevoir cette accréditation, il n'est pas nécessaire d'être diplômé d'une haute école d'interprétariat, puisque ce métier n'est pas soumis à un accès à la profession. Une fois qu'ils sont accrédités et repris dans la liste, leurs honoraires sont pris en charge par le ministère via le service des frais de justice. Dans les faits, cette liste d'interprètes n'est pas suffisante pour couvrir tous les besoins en langue des acteurs de ce secteur. Ainsi, depuis plusieurs années, et uniquement pour les dossiers pro deo, le SeTIS de Bruxelles intervient auprès des avocats des barreaux francophone et néerlandophone bruxellois pour les entretiens préliminaires avec leurs clients. De plus, depuis 2010, de nouvelles demandes ont commencé à émaner de certains tribunaux vers le SeTIS.

Dans ce cadre restreint, les interventions de cette structure sont complémentaires à celles des interprètes jurés et n'entrent pas en concurrence avec ces derniers, puisque le SeTIS ne fait pas de traductions jurées. Malheureusement, le SeTIS de Bruxelles n'étant pas repris dans la liste des interprètes du "bureau Documentation", le service des frais de justice refuse d'honorer ces factures. Après de multiples contacts avec les départements concernés, Il apparaît que la raison de ce refus serait liée à un règlement interne au palais de justice, qui préciserait que seuls les interprètes indépendants installés en personne physique, peuvent figurer sur cette liste.

Madame la ministre, pourquoi les bureaux d'interprètes et les ASBL ne peuvent-ils pas être repris sur cette liste? Quelle est la base légale qui régit la liste des interprètes jurés. Cette liste est-elle fermée? Si non, quelles sont les conditions et la procédure qui permettraient au SeTIS Bruxelles d'y figurer? En ces temps de crise budgétaire, ne serait-il pas envisageable de modifier le cadre, sachant que les prestations du SeTIS sont moins coûteuses que les recours systématiques à des interprètes jurés indépendants?

Que doit faire, aujourd'hui, le SeTIS Bruxelles des demandes d'intervention émanant du secteur juridique (avocats pro deo, tribunaux, services d'assistance aux victimes, services d'aide juridique, etc.)? Que doit faire le SeTIS Bruxelles avec les factures impayées du secteur juridique qui s'élèvent pour 2010 et 2011 à un peu plus de 7 000 euros?

02.02 **Annemie Turtelboom**, ministre: Monsieur Madrane, la liste d'experts que vous mentionnez est une liste nominative des interprètes et des traducteurs. Cette liste nominative est conforme à la définition reprise dans la section VI relative à l'expertise, soit les articles 972 à 991bis du Code judiciaire. Un membre actif auprès d'une firme ou d'une ASBL peut être réquisitionné afin d'interpréter, mais toujours à titre personnel car il assume personnellement la responsabilité de sa traduction. Ceci résulte également de la prestation de serment de l'interprète, qui ne peut être qu'individuelle.

La liste des interprètes jurés a comme base initiale l'article 991 ancien du Code judiciaire qui disposait: "Les cours et tribunaux peuvent établir des listes d'experts selon les règles fixées par le Roi". Les règles en application n'ont jamais été fixées par le Roi, ce qui a entraîné la prise d'initiatives locales par les cours et tribunaux. La loi du 15 mai 2007 modifiant le Code judiciaire n'a plus repris le contenu de cet article mais les initiatives locales sont restées.

Comme les autres pays européens, la Belgique devra, d'ici la fin 2013, transposer la directive européenne du 20 octobre 2010 relative au droit

d'interprétation et à la traduction dans le cadre des procédures pénales. Cette directive prévoit de répondre à nombre d'exigences qualitatives pour chaque traducteur et interprète qui travaille dans les dossiers judiciaires.

La liste des experts traducteurs et interprètes des diverses juridictions n'est pas une liste hermétique et est accessible à tout demandeur individuel répondant aux conditions requises.

L'ASBL SeTIS doit être attentive à ce que le réquisitoire mentionne nominativement les traducteurs et interprètes requis ainsi que les coordonnées de l'ASBL SeTIS pour l'exécution du paiement des états de fait s'il y a accord interne à ce sujet entre l'interprète et l'association.

Le service central des frais de justice a pris contact avec cette association afin que les factures impayées lui soient envoyées pour vérification et pour mise en paiement le plus rapidement possible, à condition que les demandes de ces acteurs judiciaires se basent sur l'article 2 de la loi programme du 27 décembre 2006.

02.03 **Rachid Madrane** (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je me réjouis de voir qu'une démarche a été faite pour le SeTIS en vue de contrôler la véracité mais surtout de régler ce souci.

Nous attendons avec impatience la transposition de la directive d'octobre 2010 sur le droit à l'interprétariat et à la traduction.

L'incident est clos

CHAMBRE-3E SESSION DE LA 53E LÉGISLATURE 2011 2012 KAMER-3E ZITTING VAN DE 53E ZITTINGSPERIODE