

# Un lien

pour se comprendre

Le SeTIS Bxl | Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social Bruxellois | propose :

☉ **DES PRESTATIONS PAR DÉPLACEMENT** : soit au siège du service utilisateur, soit dans un lieu indiqué par celui-ci.

☉ **DES PERMANENCES** : organisées et suivies dans le lieu indiqué par l'utilisateur selon une fréquence régulière (min 2h).

☉ **DES PRESTATIONS PAR TÉLÉPHONE** : l'utilisateur et l'interprète sont mis en contact instantanément dans toutes les langues disponibles.

☉ **DES TRADUCTIONS ÉCRITES (NON JURÉES)** : brochures, fiches informatives, lettres, etc.

Pour vos demandes

+32 2 609 51 80

Du lundi au jeudi de 9h à 17h et le vendredi de 9h à 13h

# Rapport annuel 2011



## Nous remercions



MINISTRE DE LA REGION  
DE BRUXELLES-CAPITALE



Fonds européen pour les réfugiés  
Fonds européen d'intégration

**fedasil**  
AGENCE FÉDÉRALE POUR  
L'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE



Commission  
Communautaire  
Française



pour leur soutien à notre mission sociale

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	5
LE SERVICE DE TRADUCTION ET D'INTERPRÉTARIAT EN MILIEU SOCIAL BRUXELLOIS	5
STRUCTURE DE L'ASBL	7
L'ASSEMBLEE GENERALE	7
LES ADMINISTRATEURS	7
LES SERVICES	7
PRINCIPE DE MANAGEMENT	8
EN CHIFFRES	9
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS	12
GESTION DE PLANNING	14
RELATIONS EXTÉRIEURES ET QUALITÉ	15
ADMINISTRATION & FINANCES	17
DANS LE SECTEUR DE LA TIS	18
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 1<sup>er</sup> 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 subsidiaires. Afin d'opérationnaliser ces objectifs, le SeTIS Bxl a relancé le projet de « cellule francophone » en engageant une chargée de mission.

#### 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 2011 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'ASSEMBLEE GENERALE

#### Les organisations et leurs représentants

- JRS-B (Jesuit Refugee Service-Belgium) représenté par Rozemarijn VANWIJNSBERGHE
- FGTB Bruxelles représenté par Marcel ETIENNE
- SESO (Service social de solidarité socialiste) représenté par Martine VERFAILLIE
- CBAI (Centre Bruxellois d'Action interculturelle) représentée par Christine KULAKOWSKI,
- CARITAS International représenté par Florence LOBERT
- APD (Aide aux Personnes Déplacées) représentée par Anne ROULET
- CSC-Fédération Bruxelles-Halle-Vilvoorde représentée Philippe VANSNICK
- CIRÉ (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) représenté par Frédérique MAWET
- SeTIS W (Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social Wallon) représenté par Michel DI MATTIA

#### Personnes physiques

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

### LES ADMINISTRATEURS

- Marie-Noëlle JANSSENS DE VAREBEKE, Présidente.
- Bruno VINIKAS, trésorier.
- Marcel ETIENNE, secrétaire
- Frédérique MAWET
- Florence LOBERT

### LES SERVICES

Le SeTIS Bxl se structure en 5 services qui comprennent chacun un responsable et, le cas échéant, un ou plusieurs assistants. Ils se répartissent comme suit :

#### ■ Service Gestion des ressources humaines et Formations

Recrutement, accueil, encadrement et soutien des travailleurs. 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, organisation et suivi des formations, gestion des subventions liées aux formations. Le service dédie une place particulière à l'importante équipe des interprètes en milieu social. En 2011, ils ont été jusqu'à 63 personnes ce qui correspond à 39,3 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.

■ **Cellule francophone**

Reconnaissance et promotion du secteur, définition des normes et standards de la traduction et de l'interprétariat en milieu social, harmonisation du fonctionnement des SeTIS francophones.

**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. La direction souhaite d'une certaine manière impliquer chaque travailleur dans le processus de décision.





## EN CHIFFRES

### Les prestations en augmentation

L'équipe réalise 4 % de prestations en plus qu'en 2010 avec une force de travail sensiblement identique. Le nombre de prestations par téléphone a baissé de 3 %, les traductions sont en recul de 20 %. Les prestations par déplacements ont, quant à elles, augmenté de 8 %.

Les 15 premières langues totalisent 88 % du total des prestations, les 10 dominantes 79 %. L'ensemble des prestations a eu lieu dans 44 langues différentes. L'offre comprend plus de 50 langues.

Tableau 1 : Récapitulatif et comparatif du nombre de prestations

Type de Prestation	Rappel 2008	Rappel 2009	Rappel 2010	2011			
				Nombre	Prestation (UAIS) <sup>1</sup>	Déplacement (UAIS)	Durée totale (UAIS)
Permanences (Perm)	2.049	1.905	2.001	2.058	4.976	2.048	7.034
Ponctuelles (Dép)	6.388	8.844	9.875	10.722	13.651	10.651	24.373
Téléphone (Tel)	2.317	3.186	4.280	4.136	5.881	-	5.881
Traductions (Tra)	241	348	288	225	648	-	648
<b>Totaux</b>	<b>10.995</b>	<b>14.283</b>	<b>16.444</b>	<b>17.141</b>	<b>25.156</b>	<b>12.699</b>	<b>37.936</b>
Prestations Impossibles (non dispo de langue ou d'int.)	1.706	2.465	3.736	4.102	-	-	-
Prestations Annulées	816	1.291	1.234	1.321	-	-	-
<b>Total Demandes traitées</b>	<b>13.517</b>	<b>18.039</b>	<b>21.414</b>	<b>22.564</b>	-	-	-

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.

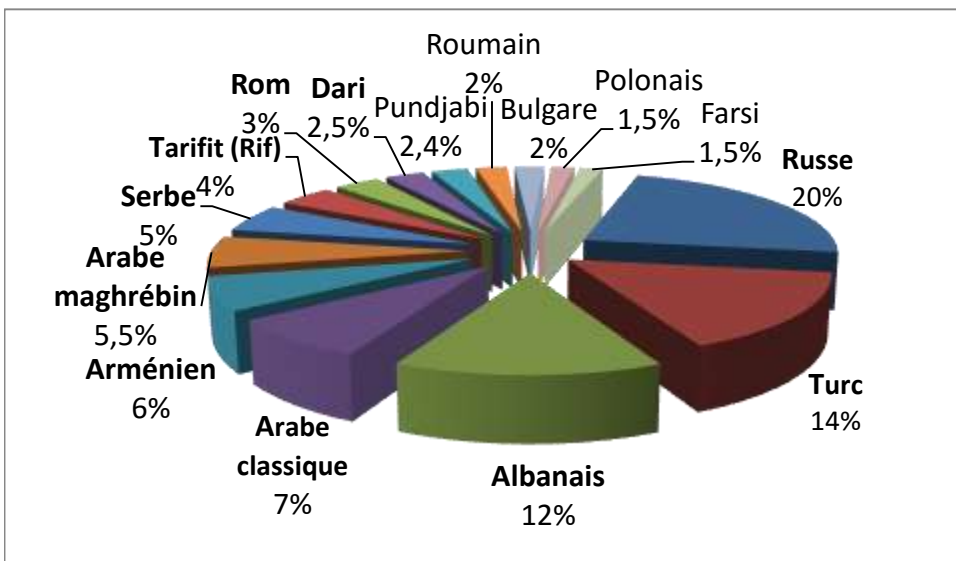
### Les langues

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

### 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

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



le même que l'utilisateur où va se dérouler la prestation. Si les utilisateurs changent, les secteurs sont également différents.

Ainsi, un glissement des secteurs de facturation de l'accueil et de l'intégration (12 points) et des services sociaux (3 points) opère en faveur des secteurs de la santé et de la santé mentale faisant de ces secteurs de la santé les secteurs les plus importants.

Sept prestations sur dix ont lieu dans le domaine de la santé. Une prestation sur trois se déroule en santé mentale, une sur cinq à l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), presque une sur cinq dans les hôpitaux.

Figure 2 : Déplacement et secteurs de facturation

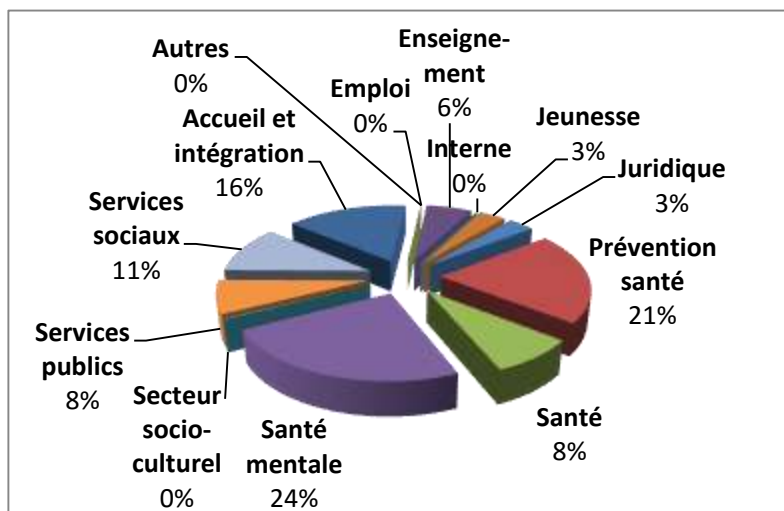
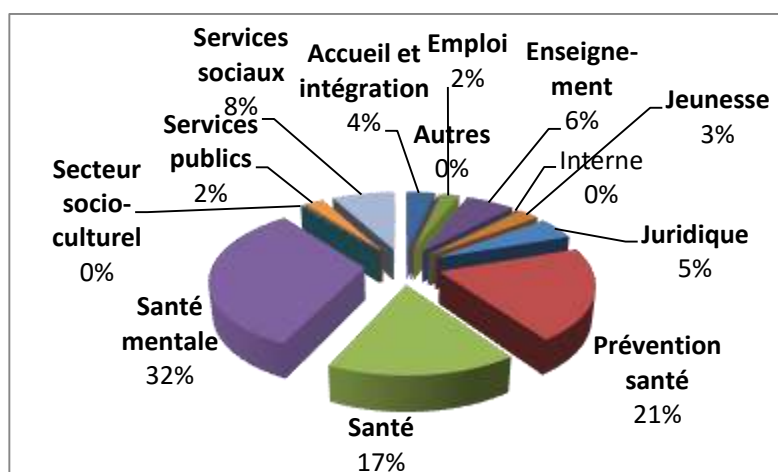


Figure 3 : Déplacement et secteurs de prestations



### Bon déploiement

De 263 utilisateurs de facturation en 2005, nous sommes passés à 591 en 2011 ce qui constitue un bon indice de déploiement du service en Région de Bruxelles-Capitale.

Cette année, les trois langues principales restent le russe, l'albanais et le serbe. Suivent ensuite de plus loin l'arabe classique et le turc. Les cinq langues dominantes totalisent plus de 79 % du total des prestations.

### 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 2011, 64% des prestations réalisées venaient directement d'utilisateurs situés en Région wallonne.

Le secteur de l'accueil et de l'intégration (64%) et les CPAS (22%) sont les deux gros consommateurs.

Tableau 2 : Répartition des prestations par téléphone

Région	Nombre de prestations
Région flamande	7
Région wallonne	2.644
Région bruxelloise	1.485
<b>Total</b>	<b>4.136</b>

Tableau 3 : Importance des langues pour les prestations par téléphone

	2011	Nombre de prestation	%
1	Russe	1.489	36,0
2	Albanais	829	20,0
3	Serbe	525	12,7
4	Arabe classique	236	5,7
5	Turc	205	5,0
6	Arménien	184	4,4
7	Rom	126	3,0
8	Dari	76	1,8
9	Mandarin	55	1,3
10	Macédonien	51	1,2
	<b>Total</b>	<b>3.776</b>	91,3
	<b>Total 2011</b>	<b>4.136</b>	

### Une grande équipe d'abord !

La première préoccupation en termes de gestion des travailleurs en 2011 fut le remaniement d'un service de l'ASBL.

Effectivement, durant le premier trimestre, le service administratif et financier a été bouleversé par le départ du responsable et par la transition subséquente : un engagement et une passation des tâches et responsabilités.

La seconde grande étape fut la mise en place des évaluations individuelles du personnel.

Après établissement de nouveaux documents

de travail – procédure et grille d'évaluation – et d'information de l'équipe, nous avons entamé les premiers entretiens en automne.

Ces moments d'échange, de temps d'arrêt, nous permettent de faire le point sur le travail effectué, de clarifier les attentes mutuelles et de construire éventuellement de nouvelles pistes pour la suite. Son but ? L'ajustement entre le travailleur, sa fonction et le projet institutionnel, en d'autres termes : l'amélioration de la qualité du travail tout en s'assurant de la satisfaction du travailleur et de l'employeur, via un dialogue constructif.

### Le SeTIS Bxl en quelques chiffres :

**Le personnel en 2011** : 51 interprètes et 10 membres de l'équipe de gestion dont...

- 25,6 ETP pour les interprètes sous contrat ACS, ACTIVA ou ART 60.
- 19 interprètes ponctuels (ALE et volontaires)
- 9,2 ETP pour l'équipe de gestion

### Les langues :

- **Les 52 langues disponibles**, parmi lesquelles les 10 plus demandées, tous types de prestation confondus, sont par ordre décroissant :

Russe	20,3%
Turc	13,8%
Albanais	12,4%
Arabe classique	7,1%
Arménien	5,8%
Arabe maghrébin	5,5%
Serbe	4,9%
Tarifit	3,6%
Rom	3,0%
Dari	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>78,9%</b>

### Poursuite des formations...

Comme chaque année, une dizaine d'heures mensuelles sont consacrées à la formation continue des interprètes en milieu social. Les thématiques en 2011 furent les suivantes : techniques d'interprétation adaptées au social et perfectionnement du français, identité et chocs culturels/incidents critiques, expression non-verbale et groupes de parole.

Trois moments particuliers ont aussi ponctué l'année :

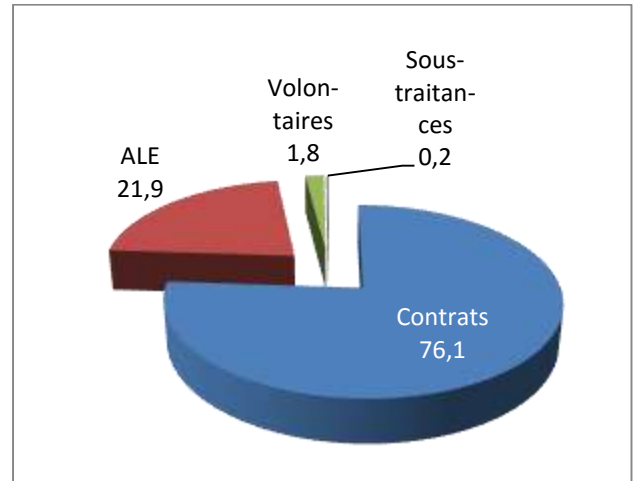
1. Une rencontre entre des étudiants en interprétation de l'Institut libre Marie Haps (Master 1 et 2) et les interprètes du SeTIS Bxl, le 1<sup>er</sup> février. Nous y avons proposé un échange de points de vue sur nos approches, réflexions et réalisations respectives, en vue de nous enrichir mutuellement de nos expériences et connaissances. En effet, les interprètes en milieu social et les futurs interprètes issus d'un cursus académique partagent une fonction présentant des similitudes et

des différences, mais lesquelles ? Telle était la question de fond.

2. La mise au vert les 5 et 6 juin à la mer du Nord. Ces deux jours hors site nous permettent chaque année de prendre de la distance par rapport au quotidien professionnel. La première journée a été consacrée à une réflexion sur la mise en œuvre d'une gestion participative au sein de l'association ; la seconde, à des activités de team building.
3. Une formation de base pour les nouveaux interprètes, en novembre. Sept jours et demi ont été remplis de contenus essentiels à nos nouvelles recrues pour s'ancrer dans la fonction complexe d'interprète en milieu social. Les quatre formateurs ont ainsi abordé, selon leur expertise, la langue française associée aux techniques d'interprétariat en milieu social, la dynamique triangulaire au sein d'une consultation psychologique en

interprétariat social, la communication et l'inter-culturalité, et les procédures d'asile et de régularisation.

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



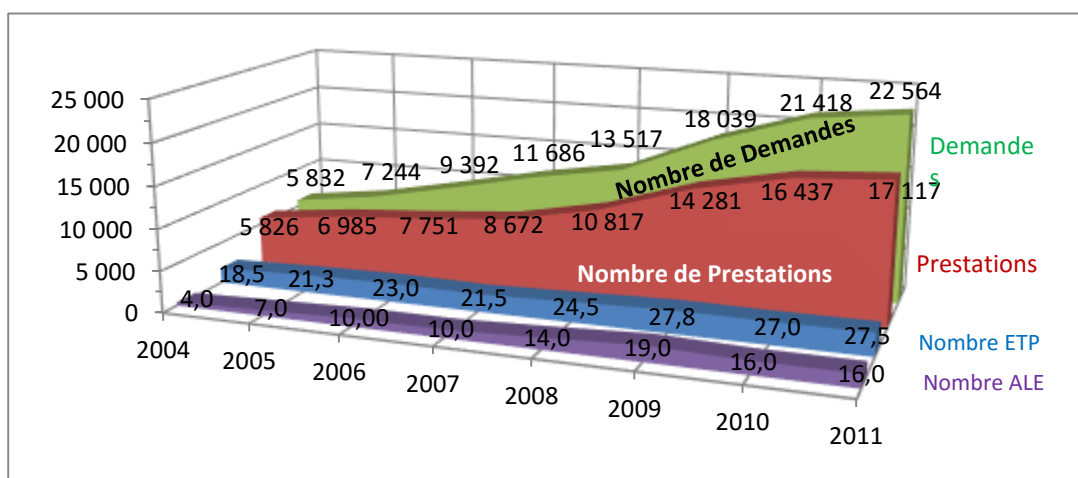
## GESTION DE PLANNING

### Évolution des demandes

33 % d'augmentation des demandes d'interprétariat en milieu social reçues en 2009, 19 % en 2010 et 5 % en 2011. Les utilisateurs se bousculent au service de gestion de planning (GDP). Les demandes arrivent par fax, par e-mail, par téléphone, via le site Internet.

Ce chiffre de un sur cinq est révélateur de la tension entre la demande et l'offre. Il souligne le manque actuel d'interprètes en milieu social dans les langues principales.

Figure 5 : Evolution du nombre de demandes, de prestations, et des ressources (ETP, ALE) disponibles.



La bonne organisation du service et l'amélioration des outils disponibles permet d'absorber une partie de l'augmentation des demandes mais pas l'ensemble.

Tableau 4 : Pourcentage des prestations impossibles par rapport au total des demandes

Année	# Prestations		Total Demandes	%age Impossibles
	Impossibles	Réalisées		
2006	666	8.333	8.999	7,4
2007	1.225	9.686	10.911	11,2
2008	1.706	10.995	12.700	13,4
2009	2.465	14.283	16.748	14,7
2010	3.736	16.448	20.184	18,5
2011	4.102	17.141	21.243	19,3

### Une équipe sous pression

Aujourd'hui, une prestation sur cinq n'a pas lieu. En 2007, il s'agissait d'une prestation sur dix. Ces prestations sont rendues impossibles faute d'interprètes ou de langues disponibles. Nous les appelons « prestations impossibles ».

## RELATIONS EXTÉRIURES ET QUALITÉ

### Journée portes ouvertes

1 an, ça se fête ! Le SeTIS Bxl a donc décidé de mettre les petits plats dans les grands en organisant une journée portes ouvertes : ce fut l'occasion pour nos invités de découvrir l'envers du décor. Pour souffler cette première bougie, nous avons eu l'assistance d'une centaine de nos utilisateurs et amis, et également la visite de Monsieur Philippe COURARD, secrétaire d'État aux Affaires sociales, et de Monsieur Philippe STERCKX, conseiller du ministre Charles PIQUÉ, président de la Région Bruxelles-Capitale. Nous les remercions tous de leur présence.



### La Cohésion sociale... nouveau quinquennat 2011-2016

L'histoire entre le SeTIS Bxl (alors CIRÉ Interprétariat) et la Cohésion sociale a commencé en 2006 au niveau communal. Grâce à ce subside, via un principe d'enveloppes avec droit de tirage, nous avons pu durant 5 années répondre gratuitement aux besoins d'un grand nombre d'utilisateurs des secteurs social et public implantés dans 11 des 13 communes bruxelloises éligibles.



En janvier 2011, la Cohésion sociale entame son second quinquennat : le SeTIS Bxl est encore de la partie mais cette fois avec une seule enveloppe régionale revue à la hausse.

Parallèlement, nos préoccupations locales demeurent. Ainsi, comme pour le premier quinquennat, nous continuons à participer aux concertations communales. Cette présence sur le terrain reste essentielle au maintien des liens tissés précédemment. Dans la même foulée, le SeTIS Bxl est également devenu membre effectif du conseil consultatif de la COCOF pour le secteur Cohésion sociale. Une opportunité supplémentaire pour s'investir auprès du secteur associatif bruxellois.

### Les bilans de collaboration

Régulièrement, nous proposons à nos utilisateurs de réaliser des bilans de collaboration. Une démarche évaluative, indispensable à la mesure qualitative de notre offre de service. Ces bilans de collaboration revêtaient en outre une importance particulière en 2011, dans la mesure où nous voulions savoir comment avaient été vécus sur le terrain les changements structurels liés à l'autonomisation par rapport au CIRÉ asbl.

Une vingtaine d'associations se sont prêtées à l'exercice. Qu'avons-nous pu retirer de ces entretiens ? D'abord, ces associations nous ont à l'unanimité dit apprécier le



professionnalisme de nos interprètes. Ensuite, la majorité de ces structures attirent notre attention sur le manque de disponibilités dans certaines langues principales. Comme nous l'avons déjà dit ci-dessus, nous sommes conscients de cette difficulté. Pourtant, très concrètement sans une reconnaissance et un soutien financier structurel fort de la Région, nous sommes dans l'incapacité de répondre positivement à l'accroissement des besoins des organisations de terrain. Enfin, notre déménagement et notre changement de statut n'ont pas causé de perturbations chez nos utilisateurs.

**Tableau 5 : Fréquence d'utilisation du service d'interprétariat en milieu social**

Utilisateurs	% 2011	% 2010	% 2009	% 2008	% 2007	% 2006
Plus de 100 prest./	15,9	14,6	15,3	19,2	22,3	28,6
De 50 à 100	17,8	22,8	7,1	6,7	17,8	17,0
De 30 à 50 prest./ mois	9,6	8,7	19,5	11,8	4,3	5,0
De 10 à 30 prest./ mois	19,1	18,3	20,0	24,1	23,0	10,4
De 5 à 10 prest./ mois	8,3	9,7	11,3	10,1	6,5	11,5
De 2 à 5 prest./ mois	13,5	11,0	11,7	11,6	9,7	9,5
De 1 à 2 prest./ mois	7,9	7,4	7,4	7,2	7,4	9,9
Moins de 1 prest./ mois	7,9	7,5	7,7	9,3	9,0	8,1
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

mieux à notre secteur d'activité. Le modèle finalement choisi est l'EFQM (European Foundation for Quality Management). L'opérationnalisation de cette démarche vers l'« excellence » devrait commencer en 2012.

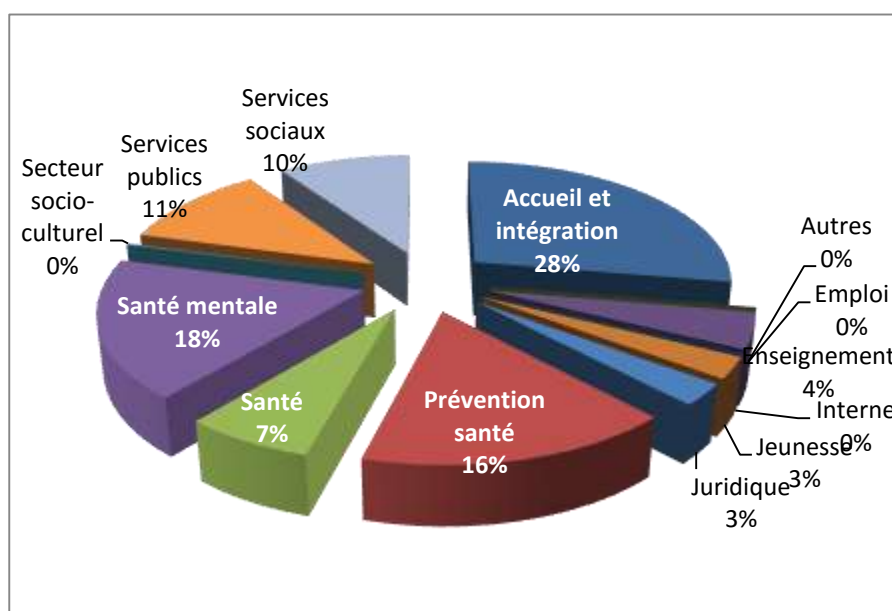
### Perspectives pour 2012

Le processus qualité commencera par une auto-évaluation, pour ensuite aboutir à un choix concerté de 2 ou 3 projets d'amélioration de l'institution que nous nous engageons à réaliser dans les deux ans (<http://www.bbest.be/fr>). Outre ce projet d'envergure, il est évident que nous maintiendrons, comme chaque année, notre présence sur le terrain et ce, tant au niveau des concertations locales qu'auprès de nos utilisateurs. Pour ces derniers nous avons le projet de refondre notre offre de soutien, de cadre et de formations.

### La Qualité

Devenir SeTIS Bxl a encore accru notre volonté de professionnalisation. Ainsi, décision fut prise de mettre en place une véritable démarche « Qualité ». 2011 fut plutôt dédiée à analyser les différentes offres dans ce domaine et à définir celle correspondant le

**Figure 6 : Répartition de l'ensemble des prestations par secteur de facturation.**





## ADMINISTRATION & FINANCES

### Une nouvelle équipe...

C'est en février que le responsable du service à laissé sa place à son second. Le second est quant à lui remplacé début mars par l'arrivée d'un assistant administratif. Ce fut une période ardue, une période bien remplie, rendue plus difficile encore suite à la longue période de maladie du coach administratif de l'équipe. Et au final un remarquable apprentissage...

### Du nouveau dans les subsides

Quelques changements significatifs méritent d'être signalés, à savoir :

- Le subside Cohésion sociale régionale augmente de 33,5 %.
- Une nouvelle enveloppe COCOF Santé. Celle-ci est reconductible annuellement et s'adresse spécifiquement aux structures agréées par ce pouvoir subsidiant.
- Un plan diversité via le Pacte territorial pour l'emploi de la région de Bruxelles-Capitale (ACTIRIS). Les avantages sont multiples : reconnaissance de notre positionnement en faveur de la diversité via l'obtention d'un label et le financement de différentes actions allant dans le sens de la diversité culturelle.

### Intensification du recouvrement

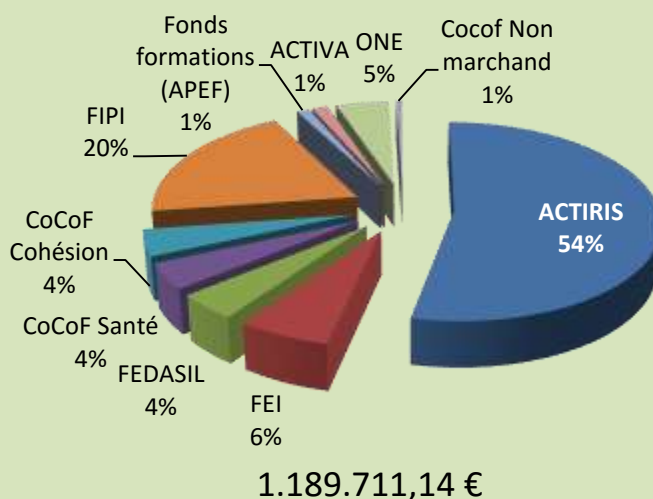
En 2011, un effort particulier a été mis sur le recouvrement des impayés. Une procédure de

recouvrement systématique a été mise en place et a porté ses fruits. Ainsi, nous avons pu récupérer plus de 90 % des créances de 2010.

### Trésorerie : été chaud

Comme dans toute jeune association, le problème de la trésorerie s'est posé. La cause principale résulte du paiement tardif des

### Subventions 2011



subsidés, certaines premières tranches n'étant versées que fin du second semestre de l'année. Pour y pallier, nous avons dû avoir recours à des crédits avec des coûts conséquents (6.535 €).

### Perspectives pour 2012

La consolidation de nos acquis, la bonne tenue de la comptabilité et le recouvrement des factures impayées restent notre priorité.

Au cours de cet exercice comptable, le troisième du SeTIS Bxl, nous allons procéder à la réévaluation des contrats des fournisseurs principaux (électricité, gaz, téléphonie, etc.).

## DANS LE SECTEUR DE LA TIS

Les SeTIS Wallon et Bruxellois travaillent ensemble à l'harmonisation des normes et des pratiques et à la reconnaissance du secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social (TIS) en Communauté française de Belgique. Cette plateforme de réflexion et d'action est portée à parts égales par les SeTIS francophones, chacun consacrant un mi-temps en interne pour mener à bien ces missions. Du nouveau dans les subsides

### Harmonisation des SeTIS bruxellois et wallon

La première étape de l'harmonisation des SeTIS a consisté à définir un langage commun. Nous avons donc développé et adopté une terminologie du secteur qui permet une communication claire et cohérente des SeTIS. Autre projet : la déontologie. Bien qu'un travail ait déjà été mené de concert sur cette question, nous avons pu constater l'absence d'harmonisation entre SeTIS. Nous avons donc rouvert ce chantier en y incluant deux nouveaux objectifs : définition des droits et devoirs de l'ensemble des professionnels impliqués (personnel administratif des SeTIS et utilisateurs inclus) et cohérence du code de déontologie des SeTIS avec le droit belge.

Les SeTIS ont également poursuivi le développement d'un nouvel outil commun d'enregistrement des prestations, ainsi que la mise en place de prestations par téléphone au SeTIS W.

Un autre axe important de ce projet d'harmonisation concerne le recrutement et la formation. L'année 2011 a vu l'élaboration d'une procédure commune de recrutement qui fixe des normes de qualité en matière de sélection des interprètes des SeTIS.

L'objectif de mise en place d'une formation qualifiante de traduction et d'interprétariat en milieu social est mis entre parenthèse. La démarche nous apparaît trop précoce par rapport à la situation actuelle du secteur. Se pose dans un premier temps une série de questions qu'il faudra d'abord trancher. Quels débouchés pour les diplômés ? Quel niveau d'étude faut-il adopter pour nos interprètes étant donné que leur barème est directement lié au niveau d'étude reconnu par ACTIRIS ? Comment conserver la possibilité de recruter au sein même des populations migrantes arrivant en Belgique ? Nous commencerons, dans un premier temps, par nous concentrer sur le renforcement de la qualité et sur la reconnaissance de nos formations initiale et continue organisées en interne.

### Collaboration et sous-traitance

La sous-traitance des prestations entre SeTIS est organisée autour des principes de territorialité (chaque SeTIS est compétent pour les demandes émanant de sa région) et de complémentarité (s'il ne peut répondre positivement à une demande provenant de sa zone, le SeTIS de référence la transfère à l'autre SeTIS). Aujourd'hui, l'essentiel des demandes de ce type émanent du SeTIS W.



L'optimisation de la sous-traitance est un des volets de notre action. Pour cela, il faut tenir

compte de réalités géographiques différentes : un territoire concentré à Bruxelles, une zone d'action étendue en Wallonie. Cette spécificité locale a nécessairement un impact sur nos modes de fonctionnement, chacun devant s'adapter aux réalités de son partenaire en cas de sous-traitance. Le fil rouge de notre travail a consisté à améliorer l'efficacité de la prise des demandes et à faciliter les prestations sous-traitées. Selon les cas, nous avons recherché des solutions ponctuelles et renforcé le cadre structurel de notre collaboration.

### Et pour 2012 ?

Il s'agira de faire aboutir le chantier de l'harmonisation du cadre des deux SeTIS du point de vue déontologie, recrutement et formation. D'avancer sur la structuration du financement et en corollaire d'obtenir des avancées sur la reconnaissance des services par les pouvoirs politiques. Ces avancées devraient se concrétiser et aboutir à terme à la mise en place d'un accord de coopération ou d'un décret.

**Tableau 6 : Prestations réalisées en 2011 par le SeTIS Bxl pour le SeTIS W**

Province	Déplacement	Téléphone	Traduction	Total
<b>Hainaut</b>	84	591	10	685
<b>Namur</b>	95	815	1	911
<b>Liège + Verviers</b>	89	508	5	726
<b>Marche-en-Famenne</b>	51	606	7	664
<b>Total</b>	319	2.520	23	2.862

## ET L'AVENIR...

Nos services de traduction et d'interprétariat en milieu social sont confrontés à une situation de plus en plus difficile à tenir au fil des ans 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.

En effet, 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 de nos pouvoirs subsidants, qui sont souvent eux-mêmes

utilisateurs de nos services, il nous serait donc impossible de poursuivre notre mission.

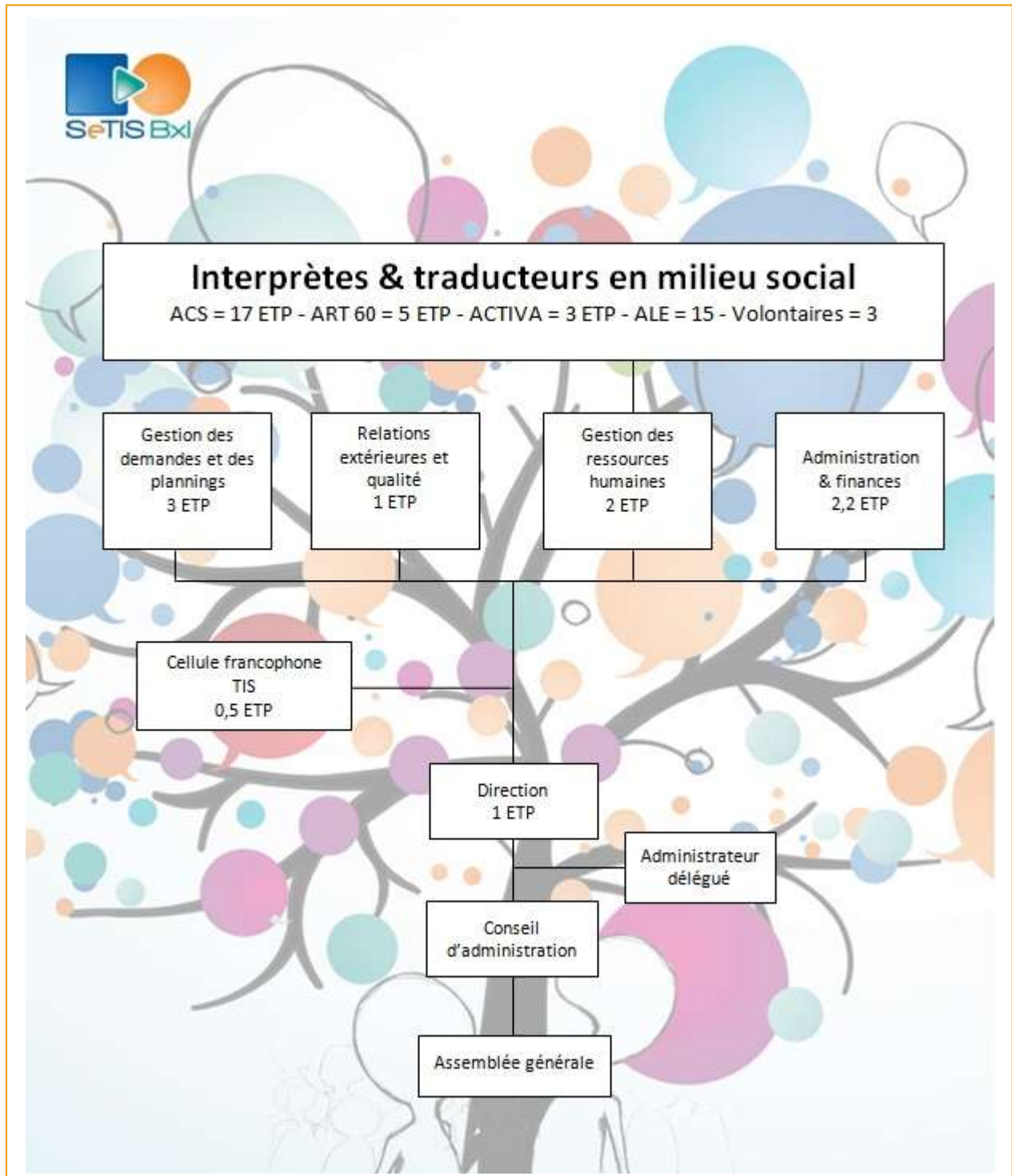
Par ailleurs, d'année en année, les demandes d'interprétariat en milieu social ne cessent de s'accroître et nos utilisateurs nous font fréquemment part de leurs difficultés à obtenir en temps et en heure les services d'un interprète.

Au niveau politique, cette réalité reste difficile à faire entendre. Pourtant, l'amélioration de notre situation (par l'engagement de nouveaux interprètes par exemple) est fortement tributaire d'une volonté politique de développer et pérenniser le secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social.


Figure 7 : Analyse du coût réel d'une heure de prestation

Total dépenses (€)	Nombre d'heures prestées (h)	Coût horaire (€/h)	
1 293 302 €	21 410 h	60,4 €/h	
ACTIRIS	FACTURATION DES PRESTATIONS	SUBSIDES NON STRUCTURELS	
624 081 €	110 189 €	559 032 €	
48,3 %	8,5 %	43,2 %	100 %
29,2 €/h	5,1 €/h	26,1 €/h	60,4 €/h
	31,2 €/h		

## ANNEXE 1 : Organigramme fonctionnel



## ANNEXE 2 : Tableau de bord 2011

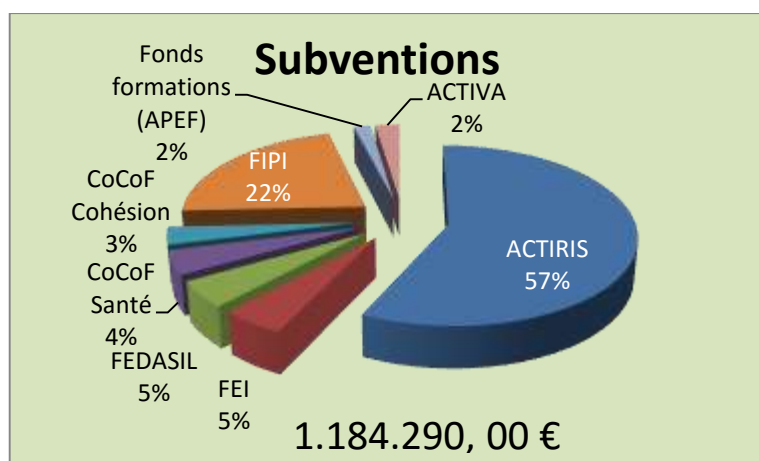
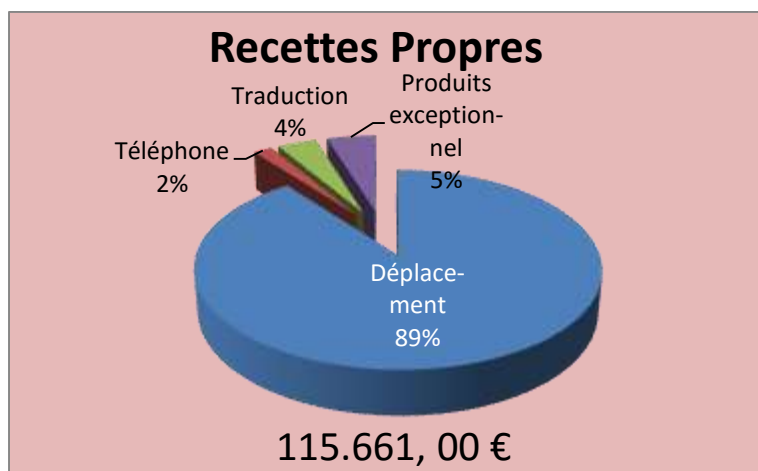
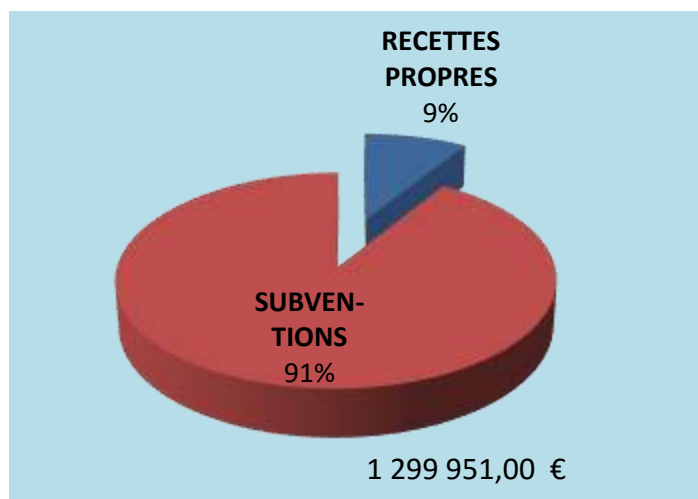
Int. dépl., int. tél., trad. écr.		Nbr Mois									
Période		2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Nombre de prestations effectuées / facturées (--> y- compris les annulés et facturés)	janvier	1.377	1.381	1.027	888	795	721	515	462	708	796
	février	1.527	1.353	1.053	917	843	682	546	547	718	716
	mars	1.723	1.268	1.216	804	955	827	665	552	620	786
	avril	1.370	1.392	1.143	943	743	627	586	489	589	853
	mai	1.658	1.280	1.155	911	853	741	614	462	583	811
	juin	1.296	1.505	1.408	947	885	768	661	525	621	778
	juillet	1.154	1.295	903	770	671	488	464	436	430	606
	août	1.370	1.208	1.064	836	678	555	440	384	339	531
	septembre	1.535	1.380	1.520	1.041	741	613	636	564	611	659
	octobre	1.497	1.634	1.539	1.116	1.029	843	677	533	591	690
	novembre	1.387	1.502	1.252	977	865	825	629	426	512	593
	décembre	1.247	1.270	1.003	845	628	643	561	446	394	498
	<b>TOTAL Annuel</b>		<b>17.141</b>	<b>16.448</b>	<b>14.283</b>	<b>10.995</b>	<b>9.686</b>	<b>8.333</b>	<b>6.994</b>	<b>5.826</b>	<b>6.716</b>
<i>Hausse / 2010</i>		<i>104%</i>									
<i>Hausse / 2009</i>		<i>120%</i>	<i>115%</i>								
<i>Hausse / 2008</i>		<i>156%</i>	<i>150%</i>	<i>130%</i>							
<i>Hausse / 2007</i>		<i>177%</i>	<i>170%</i>	<i>147%</i>	<i>114%</i>						
<i>Hausse / 2006</i>		<i>206%</i>	<i>197%</i>	<i>171%</i>	<i>132%</i>	<i>116%</i>					
<i>Hausse / 2005</i>		<i>245%</i>	<i>235%</i>	<i>204%</i>	<i>157%</i>	<i>138%</i>	<i>119%</i>				
<i>Hausse / 2004</i>		<i>294%</i>	<i>282%</i>	<i>245%</i>	<i>189%</i>	<i>166%</i>	<i>143%</i>	<i>120%</i>			
<b>TOTAL Prestations / SeTIS</b>		<b>17.117</b>	<b>16.437</b>	<b>14.281</b>	<b>10.817</b>	<b>8.672</b>	<b>7.751</b>	<b>6.985</b>	<b>5.826</b>	<b>6.716</b>	<b>8.317</b>
<i>Hausse / année précédente</i>		<i>1,04</i>	<i>1,15</i>	<i>1,32</i>	<i>1,25</i>	<i>1,12</i>	<i>1,11</i>	<i>1,20</i>	<i>0,87</i>	<i>0,81</i>	
<b>Moyenne mensuelle</b>		<b>1.428</b>	<b>1.370</b>	<b>1.190</b>	<b>901</b>	<b>723</b>	<b>646</b>	<b>582</b>	<b>486</b>	<b>560</b>	<b>693</b>
<b>Nombre d'interventions</b>		<b>19.548</b>	<b>18.986</b>	<b>17.431</b>	<b>14.442</b>						
<b>Nombre d'heures de prestation</b>		<b>21.410</b>	<b>20.981</b>	<b>19.704</b>	<b>16.522</b>	<b>16.637</b>					
<b>Nombre d'heures de déplacement</b>		<b>12.711</b>	<b>12.183</b>	<b>11.957</b>	<b>9.328</b>	<b>7.614</b>					
A ajouter :	(non dispo langue ou IS)	4.102	3.736	2.465	1.706	1.225	666	108	6	0	0
	<i>%age/Total</i>	<i>18,2%</i>	<i>17,4%</i>	<i>13,7%</i>	<i>12,6%</i>	<i>10,5%</i>	<i>7,1%</i>				
	Annulées à temps (non fact.)	1.321	1.234	1.291	816	775	393	142	0	0	0
	<i>%age/Total</i>	<i>5,9%</i>	<i>5,8%</i>	<i>7,2%</i>	<i>6,0%</i>	<i>6,6%</i>	<i>4,2%</i>				
<b>TOTAL DEMANDES Traitées</b>		<b>22.564</b>	<b>21.418</b>	<b>18.039</b>	<b>13.517</b>	<b>11.686</b>	<b>9.392</b>	<b>7.244</b>	<b>5.832</b>	<b>6.716</b>	<b>8.317</b>
<i>Hausse / année précédente</i>		<i>1,05</i>	<i>1,19</i>	<i>1,33</i>	<i>1,16</i>	<i>1,24</i>	<i>1,30</i>	<i>1,24</i>	<i>0,87</i>	<i>0,81</i>	
<b>Total DEMANDES &lt;territoire de compétence&gt;</b>		<b>19.122</b>	<b>17.593</b>	<b>14.800</b>	<b>11.376</b>	<b>10.686</b>	<b>8.754</b>	<b>6.574</b>	<b>5.485</b>	<b>6.263</b>	<b>8.317</b>
Détails (des prestations effectuées / facturées)	<b>Total Sous-traitances</b>	<b>3.466</b>	<b>3.836</b>	<b>3.241</b>	<b>2.319</b>	<b>2.014</b>	<b>1.220</b>	<b>679</b>	<b>347</b>	<b>453</b>	<b>0</b>
	<i>%age/Total</i>	<i>20,2%</i>	<i>23,3%</i>	<i>22,7%</i>	<i>21,1%</i>	<i>20,8%</i>	<i>14,6%</i>	<i>9,7%</i>	<i>6,0%</i>	<i>6,7%</i>	<i>0,0%</i>
	<b>dont RECUES DE :</b>	<b>3.442</b>	<b>3.825</b>	<b>3.239</b>	<b>2.141</b>	<b>1.000</b>	<b>638</b>	<b>670</b>	<b>347</b>	<b>453</b>	
	<i>%age/Total</i>	<i>20,1%</i>	<i>23,3%</i>	<i>22,7%</i>	<i>19,5%</i>	<i>10,3%</i>	<i>7,7%</i>	<i>9,6%</i>	<i>6,0%</i>	<i>6,7%</i>	<i>0,0%</i>
	SeTIS W - Marche	630	948	809	392	281	200	170	47	68	148
	Bruxelles accueil	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0
	SeTIS W - Namur	925	1235	674	559	460	73	92	0	0	0
	SeTIS W - La Louvière	619	580	806	492	79	74	109	108	112	162
	SeTIS Bxl	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0
	Brabant Wallon	379	522	474	321	93	188	173	142	130	125
	SeTIS W - Liège	889	485	315	298	66	99	117	46	140	219
	SeTIS W - Verviers	0	55	161	78	11	4	9	4	3	76
	<b>dont TRANSMISES A :</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>178</b>	<b>1.014</b>	<b>582</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<i>%age/Total</i>	<i>0,1%</i>	<i>0,1%</i>	<i>0,0%</i>	<i>1,6%</i>	<i>10,5%</i>	<i>7,0%</i>	<i>0,1%</i>	<i>0,0%</i>	<i>0,0%</i>	<i>0,0%</i>
	SeTIS W - Marche	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Bruxelles accueil	0	0	0	172	991	580	9	0	0	0
	SeTIS W - Namur	0	2	0	0	5	0	0	0	0	0
	SeTIS W - La Louvière	0	0	0	1	7	1	0	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	24	9	2	4	7	1	0	0	0	0	
SeTIS W - Verviers	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	



## ANNEXE 3 : Comptes de résultats 2011

### Recettes

Déplacement	103 732,00
Téléphone	2 077,00
Traduction	4 380,00
Produits exceptionnel	5 421,00
ACTIRIS	624 081,00
FEI	91 787,00
FEDASIL	50 000,00
CoCoF Santé	44 796,00
CoCoF Santé 2	5 000,00
CoCoF Non marchand	6 093,00
FIPI	228 140,00
CoCoF Cohésion	50 000,00
ONE	55 000,00
Fonds formations	12 694,00
ACTIVA	16 700,00



## Dépenses

Rému brutes employés	-838.934,00
Pécule vacances	-71.375,00
Primes	-40.486,00
ONSS Patronal	-52.422,00
Assurance loi	-7.758,00
Remboursement déplacement	-7.041,00
Frais secrétariat social	-9.788,00
Médecine travail	-3.685,00
Frais boissons	-1.929,00
Chèques cadeau	-1.890,00
Dot. Amort. Pécule vacances	-12.852,00
<b>Chèques ALE</b>	<b>-45.072,34</b>
<b>Frais de Volontaires</b>	<b>-14.650,83</b>
<b>Déplacements</b>	<b>-14.671,69</b>
<b>Déplacements ALE</b>	<b>-21.916,45</b>
<b>Nettoyage</b>	<b>-1.048,86</b>
<b>Téléphonie</b>	<b>-15.375,48</b>
<b>Locations matériel</b>	<b>-11.736,95</b>
<b>Formations</b>	<b>-21.347,55</b>
<b>Prestations B&amp;S</b>	<b>-6.650,29</b>
<b>Assurance</b>	<b>-1.737,13</b>
<b>Loyer et Energie</b>	<b>-29.207,92</b>
<b>Fournitures</b>	<b>-8.442,59</b>
<b>Publications</b>	<b>-334,13</b>
<b>Journées portes</b>	<b>-1.000,20</b>
<b>Journées au vert</b>	<b>-4.635,54</b>
<b>Experts-avocats</b>	<b>-2.499,86</b>
<b>Divers</b>	<b>-405,80</b>
<b>Frais spécifiques</b>	<b>-927,24</b>
<b>Amortissements</b>	<b>-8.361,00</b>
<b>Réduction sur créances</b>	<b>5.224,00</b>
<b>Provision subs. risque</b>	<b>-18.358,00</b>
<b>Autres charges</b>	<b>-18.527,00</b>
<b>Financier</b>	<b>-7.722,00</b>

