



Rue Galilée 43  
1020 Bruxelles  
Fax +32 2 609 51 85  
Courriel [info@setisbxl.be](mailto:info@setisbxl.be)  
Site internet [www.setisbxl.be](http://www.setisbxl.be)

# 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

Le SeTIS Bxl est financé et soutenu par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, les Communautés Communales Francophones, FEMISOL, le FOP, le Ministère de l'Intégration Sociale, ACTES et le Fonds Européen d'Adaptation.

# Rapport annuel 2013





Rue Galilée 60  
1030 Bruxelles  
Tél +32 2 609 53 80  
Fax +32 2 609 53 83  
Courriel [info@setisbxl.be](mailto:info@setisbxl.be)  
Site internet [www.setisbxl.be](http://www.setisbxl.be)

## Nous remercions



MINISTRE DE LA REGION  
DE BRUXELLES-CAPITALE



Fonds européen pour les Réfugiés  
Fonds européen d'intégration

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



Commission  
Communautaire  
Française



pour leur soutien à notre mission sociale

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	5
LES SERVICES	7
2013 EN QUELQUES CHIFFRES	9
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	12
GESTION DE PLANNING	15
ADMINISTRATION & FINANCES	17
ET L'AVENIR	19

## 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 publics.

#### L'offre de services

Le SeTIS Bxl propose cinq 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 2013 pour l'albanais, l'arménien, le russe et le serbe-croate-bosniaque.

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 conférences téléphoniques

Afin de répondre à un besoin du terrain, nous proposons à nos utilisateurs de pouvoir être mis en contact avec leur bénéficiaire et nos interprètes dans ce que l'on appelle une conférence téléphonique. Les participants peuvent ainsi échanger des données pratiques alors qu'ils vaquent chacun à leur tâches quotidiennes.

#### ■ 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

- 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 Anne FENAUX
- SeTIS W (Service de Traduction et d'Interprétariat en Milieu Social Wallon) représenté par Daniel MARTIN

#### Les personnes physiques

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

### LES ADMINISTRATEURS

- Marie-Noëlle JANSSENS
- Marcel ETIENNE
- Frédérique MAWET
- Florence LOBERT
- Annie AMOUREUX
- Georges GRINBERG

### LES SERVICES

Le SeTIS Bxl se structure en 3 services qui comprennent chacun un responsable et, le cas échéant, un ou plusieurs assistant(s). 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 2013, 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 Administration et Finances

Facturation, gestion financière des subsides, comptabilité, trésorerie, élaboration du budget prévisionnel, révision des comptes, salaires et 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. Le souhait est d'impliquer chaque travailleur dans le processus de décision et de gestion de l'asbl.





## 2013 EN QUELQUES CHIFFRES

### Les prestations

Globalement, en 2013, l'équipe réalise 15.608 prestations, soit 9% en moins qu'en 2012 (voir tableau 1). Cependant, cette réalité cache une importante disparité d'évolution entre les trois types de prestations. Avec 4 ETP licenciés dans le cadre de la restructuration débutée fin octobre 2012, le nombre de prestations par déplacement a été réduit de 2 % ou encore de 322 unités seulement. Par contre, le nombre de prestations par téléphone a baissé de 35 % ou encore de 1.208 unités. Peut-être y-a-t-il un lien avec l'augmentation de tarif de ces prestations au 1<sup>er</sup> mars. Les traductions quant à elles ont diminué de 22 %, soit une baisse de 33 unités.

### Les langues

Les 15 premières langues totalisent 86 % du to-

tal des prestations, les 10 premières 74 %. Les prestations ont eu lieu dans 40 langues différentes. L'offre en comprend cinquante.

Si l'on considère l'ensemble des prestations, le déplacement, le téléphone et la traduction écrite confondus, le turc, le russe 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 distincts.

Tableau 1 : Récapitulatif et comparatif du nombre de prestations

Type de Prestation	Nombre de prestations					2013 en Heures		
	2009	2010	2011	2012	2013	Presta-tions (UAIS) <sup>1</sup>	Déplace-ment (UAIS)	Durée totale (UAIS)
Permanences (Perm)	1.905	2.001	2.058	1.993	2.307	6.102	2.288	8.390
Ponctuelles (Dép)	8.844	9.875	10.722	11.574	10.940	13.277	11.071	24.348
Téléphone (Tel)	3.186	4.280	4.136	3.453	2.246	2.823	-	2.823
Traductions (Tra)	348	288	225	149	115	688	-	688
<b>Totaux</b>	<b>14.283</b>	<b>16.444</b>	<b>17.141</b>	<b>17.169</b>	<b>15.608</b>	<b>22.890</b>	<b>13.359</b>	<b>36.249</b>
Prestations Impossibles (non dispo de langue ou d'int.)	2.465	3.736	4.112	4.538	5.205	-	-	-
Prestations Annulées	1.291	1.234	1.316	1.499	1.348	-	-	-
<b>Total Demandes traitées</b>	<b>18.039</b>	<b>21.414</b>	<b>22.564</b>	<b>23.206</b>	<b>22.159</b>	-	-	-

Dans le cadre de la professionnalisation et de la reconnaissance du métier d'interprète en milieu social mise en œuvre depuis 2009 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.

Tableau mis en forme

Mis en forme : Droite : 0,07 cm

Mis en forme : Droite : 0,07 cm

Mis en forme : Droite : 0,07 cm

Mis en forme : Droite : 0,07 cm

Mis en forme : Droite : 0,07 cm

Mis en forme : Droite : 0,07 cm

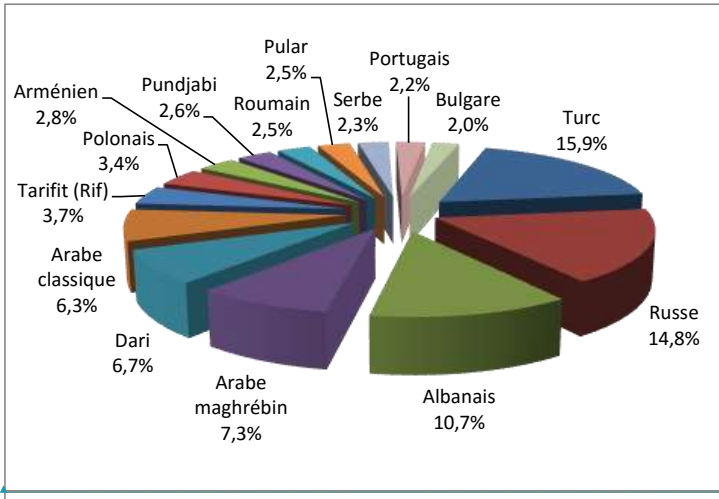
Mis en forme : Droite : 0,07 cm

Mis en forme : Droite : 0,07 cm

Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,38 cm, Taquets de tabulation : 0,38 cm, Gauche + 0,77 cm, Gauche + Pas à 0,49 cm + 0,99 cm

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

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



Mis en forme : Espace Après : 3,6 pt

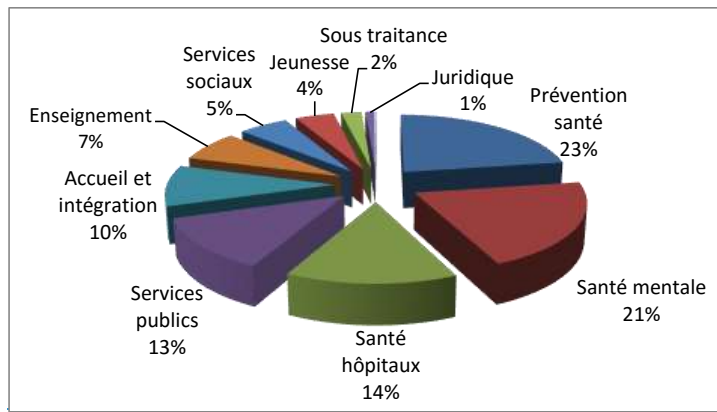
Mis en forme : Police : 9 pt, Gras

Mis en forme : Espace Après : 1,75 pt

Ainsi, on observe un glissement de prestations des secteurs de facturation de l'accueil et de l'intégration (7 points) et des services publics (6 points) vers les secteurs de la santé hôpitaux (3 points) et de la santé mentale (7 points), 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. Cela est stable par rapport à 2012.

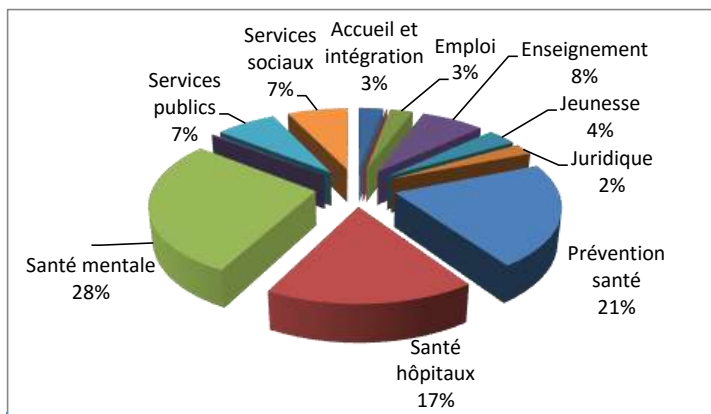
Figure 2 : Déplacement et secteurs de facturation



Mis en forme : Espace Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

Figure 3 : Déplacement et secteurs de prestations



Mis en forme : Droite : -0,07 cm, Espace Après : 6,05 pt, Taquets de tabulation : 4,56 cm, Gauche + Pas à 5,85 cm

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

### Bon déploiement

De 316 utilisateurs de facturation en 2006, nous sommes passés à 506 en 2013 ce qui constitue un bon indice de déploiement de l'ASBL en Région de Bruxelles-Capitale.

### Les prestations par téléphone dégringolent

En 2013, les prestations par téléphone ont baissé de 35%. Le secteur de l'accueil et de l'intégration (56% des demandes) et les CPAS (16%), les deux gros consommateurs, ont fait moins appel.

Tableau 2 : Répartition des prestations par téléphone

Région	Nombre de prestations	%
Région flamande	85	3,8%
Région wallonne	1.057	47,1%
Région bruxelloise	1.104	49,1%
<b>Total</b>	<b>2.246</b>	<b>100,0%</b>

Le SeTIS Wallon propose des prestations par téléphone depuis le mois de mai. Ce qui réduit la part des prestations réalisées venant directement d'utilisateurs situés en Région wallonne à 47% au lieu de 68% en 2012.

Cette année, les trois langues principales sont le russe, l'albanais et le dari. Suivent ensuite le turc, l'arabe classique et le serbe. Les cinq langues les plus importantes totalisent 65% du total des prestations par téléphone.

Tableau 3 : Importance des langues pour les prestations par téléphone

	2013	Nombre de prestations	%
1	Russe	568	25,3%
2	Albanais	336	15,0%
3	Dari	210	9,3%
4	Turc	187	8,3%
5	Arabe classique	153	6,8%
6	Serbe	112	5,0%
7	Pashto	91	4,1%
8	Arménien	70	3,1%
9	Urdu	69	3,1%
10	Portugais	56	2,5%
	<b>Total</b>	<b>1.852</b>	<b>82,5%</b>
	<b>Total 2012</b>	<b>2.246</b>	

Tableau mis en forme

Tableau mis en forme

## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Tout au long de l'année, au vu du nombre important de travailleurs, la gestion du personnel mobilise le service. Les tâches essentielles pour cette matière sont principalement le recrutement, l'accueil des nouveaux membres dans l'équipe, l'organisation des formations, les demandes de subsides qui y sont liées. Cette année, l'accent a été mis sur les entretiens d'évaluation individuels des interprètes en milieu social. Ce travail a exigé de l'organisation et du temps. Chaque interprète a ainsi bénéficié d'une heure d'entretien individuel avec la responsable GRH et le directeur. Les évaluations individuelles se poursuivront en partie en 2014.

### Quelques chiffres

**Au 31 décembre 2013, l'équipe était composée de 55 travailleurs répartis en 31,5 ETP sous contrat, 17 personnes collaborant avec les chèques ALE et 3 bénévoles !**

47 interprètes dont...

- 17,5 ETP sous contrat ACS
- 6 ETP en Art.60 d'économie sociale
- 20 interprètes ponctuels (ALE et volontaires)

3 personnes à la gestion de plannings dont...

- 2 ETP sous contrat ACS
- 1 ETP en ART.60 d'économie sociale

5 membres de l'équipe de gestion dont...

- 3,5 ETP sous contrat ACS
- 1,5 ETP sur fonds propres

### Du mouvement dans l'équipe

2013 a été synonyme de changements au sein de l'équipe du SeTIS Bxl. En janvier, une transition de responsable s'est opérée dans le service des ressources humaines suivi en septembre du remplacement de son

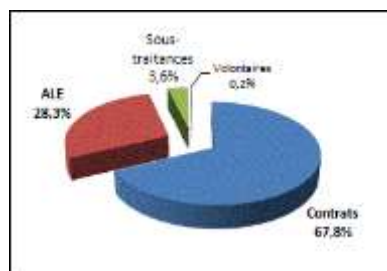
assistante. Le service de la gestion de planning a subi lui aussi le remplacement d'un collaborateur et l'arrivée d'un travailleur Art.60. Ce qui fragilise un peu le service.

Au-delà des modifications internes de fonction et des entrées et sorties de personnel au sein de l'ASBL, la restructuration entamée en 2012 a profondément modifié l'organigramme suite à la dissolution fin juillet 2013 du service 'Relations extérieures et Qualité'. Les tâches assumées par ce service ont été réparties entre les autres services de l'ASBL.

### Des départs

Le bouleversement de l'équipe engendré par les licenciements survenus fin 2012 s'est poursuivi en 2013 avec la nécessité de licencier fin avril le quatrième et dernier interprète engagé sur fonds propres en raison de la diminution du montant des subsides annuels octroyés à l'ASBL. Suite à quoi l'offre de langues s'est vue réduite en 2013. En effet, contre 53 langues orales proposées en 2012, seules 40 étaient encore disponibles en 2013.

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

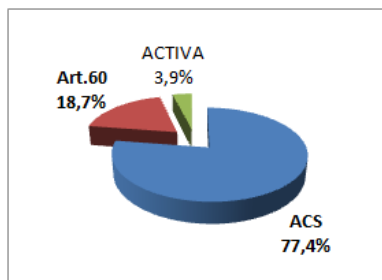


Mis en forme : Retrait : Gauche : 0 cm, Suspendu : 0,15 cm, Taquets de tabulation : 0,15 cm, Gauche + Pas à 0,19 cm

Mis en forme : Droite : -0,24 cm, Espace Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

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



### Une formation de base

La formation de base à destination des interprètes est organisée en fonction des besoins et des nouvelles arrivées dans l'équipe.

40 langues orales et 21 langues écrites, parmi lesquelles les 10 langues orales les 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%
<b>TOTAL</b>	<b>76,6%</b>

Celle-ci se décline en 9 jours et 4 modules : un module « juridique » (un jour), un module « linguistique et techniques d'interprétariat » (3 jours), un module « dynamique de la relation triangulaire » (3 jours) et un module « dynamique de la relation triangulaire en santé mentale » (2 jours).

En mai 2013, la formation était remarquable. Elle a été mise en place sous la forme d'un projet pilote en collaboration avec l'asbl Info-Sourds de Bruxelles. Elle a réuni des interprètes en milieu social et des professionnels du monde de la surdité dont des interprètes en langue des signes.

Cette expérience fut riche en partage de pratiques. Elle nous a permis de pousser plus loin la réflexion sur l'adaptation des contenus pour qu'ils s'ajustent au mieux aux besoins des futurs participants par rapport à leurs fonctions et leurs spécificités. Il est, en effet, question que des sourds suivent cette formation de base l'année prochaine afin d'aller au bout du projet de collaboration qui a rapproché Infos-Sourds et le SeTIS Bxl le temps d'une année !

### Une formation continue

Chaque année, 8 heures mensuelles par interprète sont consacrées à leur formation continue dont 3 heures de perfectionnement du français et des techniques d'interprétation adaptées au social et 2 heures de groupes de parole. Les 3 dernières heures sont consacrées à des modules qui ont abordés en 2013 la déconstruction des obstacles à l'intégration des valeurs institutionnelles et la gestion des relations internes aux équipes de travail ainsi que la thématique du genre sous l'intitulé « les femmes et les hommes, différences et égalités ».

Un projet de grande ampleur concernant les formations s'est dessiné fin 2013 se traduisant par la création et la mise en place d'un plan de formations quinquennal. Ce chantier, mené par un groupe de travail représentatif de l'équipe, devrait s'achever à la fin de l'année 2014.

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,15 cm

Tableau mis en forme

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

### Et encore...

- ✓ Le processus « qualité » entamé en 2012 selon la méthode EFQM s'est poursuivi en 2013 pour prendre fin en juin 2014. La mise en place de cette démarche et l'autoévaluation de l'ASBL ont constitué les bases d'un projet sur le long cours portant sur trois thématiques définies par l'équipe : la valorisation du personnel, la gestion des risques et la stratégie.
- ✓ Deux jours « au vert » ont eu lieu en septembre à Bruxelles. Ils ont permis d'introduire la thématique du genre en prémisses à son approfondissement lors de la formation continue et de travailler le team building et la cohésion d'équipe via un jeu collectif : le bowling.
- ✓ Deux personnes de confiance élues par l'équipe fin 2012 ont suivi en avril la formation de base de 3 jours réservée à cette fonction.
- ✓ Suite aux mouvements de personnel, deux nouveaux secouristes ont été élus par l'équipe et ont suivi leur formation de 3 jours à la Croix-Rouge de Belgique.

### L'intelligence collective

Nous avons précédemment posé les bases d'un management de type participatif. Il a été poursuivi en 2013 sur les principes du partage des informations et des prises de décision. C'est ainsi qu'en juin, trois interprètes ont été élus représentants des trois groupes de formation selon un vote sociocratique et ce, pour un mandat d'un an. Ces trois interprètes participent activement au comité de coordination de l'ASBL composé des responsables de services et de la direction.

Malheureusement, le projet de formation qui leur était destiné n'a pas pu avoir lieu, la formation étant complète ! Nous voilà prévenus !

## GESTION DE PLANNING

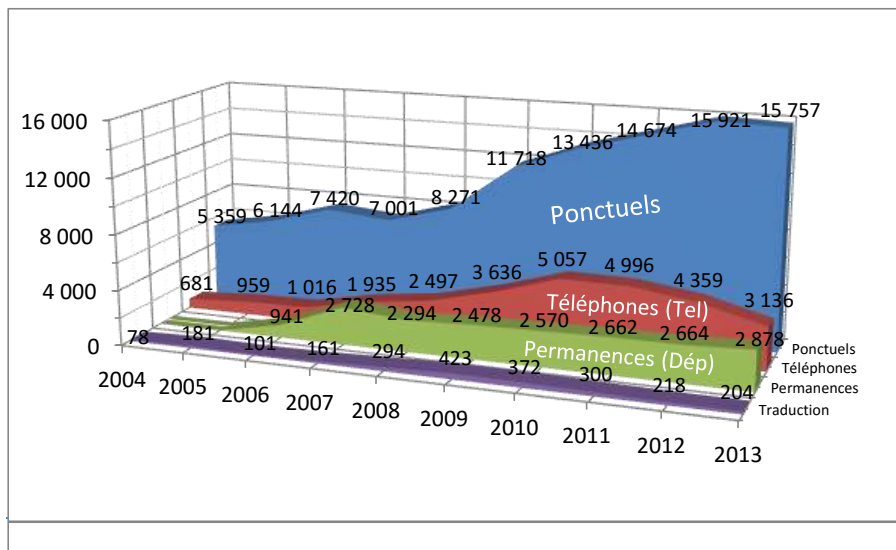
Le suivi journalier des demandes d'interprétariat est assuré par le service de la gestion de planning (GDP). Son rôle consiste à attribuer de la manière la plus fine les demandes parmi les 55 interprètes qu'a comptés le service. Ce n'est pas une mince affaire ! Au-delà de la langue, il s'agit de prendre en compte une multitude de facteurs : l'horaire et les congés de chacun, de réduire les déplacements, de multiplier les prestations au même endroit afin d'assurer un maximum de prestations et de satisfaire nos utilisateurs tout au long de l'année.

Ce n'est qu'en décembre que le service a trouvé chaussure à son pied !

Le bon déroulement de l'encodage d'une demande faite par téléphone, et malgré tous les outils informatique mis en place comme la géo localisation des interprètes, repose sur le gestionnaire.

Le défi est de parvenir à apporter la même qualité de service à tous les utilisateurs tout au long des saisons.

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



Mis en forme : Espace Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

### Recrutement difficile

L'équipe GDP se compose de 3 personnes (3 ETP) dont l'une fait l'objet d'un renouvellement régulier. Depuis la restructuration, le 3<sup>ème</sup> ETP est redevenu un Art.60 comme entre 2003 et 2008 au CIRÉ. Comme la personne engagée au mois de juillet n'a pas pu s'adapter, le recrutement a repris.

### Conférence par téléphone

Après la phase de test l'année passée, la prestation par conférence téléphonique est maintenant dans notre offre de prestations par téléphone aux utilisateurs. Nous offrons ainsi la possibilité de communication directe d'un utilisateur avec son bénéficiaire sans

préalablement prendre pour cela rendez vous avec notre service.

### Les demandes

Le nombre total de demandes enregistré cette année par notre service a légèrement diminué.

Cela s'est ressenti aussi bien dans les demandes par déplacement que dans les prestations par téléphone.

Seul le nombre de permanences a augmenté suite à la mise en place des nouvelles permanences au CPAS de Schaerbeek du lundi au mercredi matin et après midi, chaque permanence est assurée par deux interprètes qui maîtrisent plusieurs langues.

### Par téléphone

Les demandes de prestations par téléphone ont continué à diminuer. Cela s'explique par la mise en place de la part du SeTIS Wallon de permanences téléphoniques à partir du mois de mai. C'est ce qui a fait que les prestations que nous faisons pour les centres d'accueil de FEDASIL (CAR) situés en dehors de Bruxelles ont sévèrement diminuées. Notre réaction à cela a été de modifier les plages horaires des nos permanences téléphoniques en concentrant notre offre le matin et en libérant nos interprètes les après midi pour les prestations par déplacement.

### Outil de gestion

En prévision du remplacement régulier du

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

Utilisateurs	Nombre 2013	% 2013	% 2012	% 2011	% 2010	% 2009	% 2008	% 2007	% 2006
Plus de 100 prestations / mois	1	19,4	17,3	15,9	14,6	15,3	19,2	22,3	28,6
De 50 à 100 prestations / mois	3	17,9	14,5	17,8	22,8	7,1	6,7	17,8	17,0
De 30 à 50 prestations / mois	3	8,8	8,4	9,6	8,7	19,5	11,8	4,3	5,0
De 10 à 30 prestations / mois	12	15,8	17,7	19,1	18,3	20,0	24,1	23,0	10,4
De 5 à 10 prestations / mois	25	14,0	14,7	8,3	9,7	11,3	10,1	6,5	11,5
De 2 à 5 prestations / mois	45	11,7	13,4	13,5	11,0	11,7	11,6	9,7	9,5
De 1 à 2 prestations / mois	52	5,6	6,6	7,9	7,4	7,4	7,2	7,4	9,9
Moins de 1 prestation / mois	270	6,8	7,4	7,9	7,5	7,7	9,3	9,0	8,1
<b>TOTAL</b>	<b>411</b>	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Cette année, le nombre de demande non réalisées a également progressé. Cela s'explique par la concentration des demandes sur quelques langues principales. Aussi malgré un nombre important d'interprètes dans ces langues, nous étions dans l'impossibilité de répondre à presque une demande sur quatre (23,0 % de prestations non réalisées).

troisième membre de notre équipe engagé sous l'article 60, nous avons mis en place une formation accompagnée d'un mini guide écrit afin de balayer les différentes facettes du métier et de dépasser les difficultés auxquelles la personne peut être confrontées.

- Mis en forme : Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm, Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm, Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm, Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm, Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm, Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Espace Après : 7,25 pt
- Mis en forme : Retrait : Gauche : 0,01 cm, Droite : 0,05 cm
- Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt
- Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt



## ADMINISTRATION & FINANCES

Au cours du deuxième trimestre de 2013, le SeTIS Bxl asbl a reçu d'ACTIRIS un nouveau poste ACS.

En même temps, FEDASIL diminuait son subside de 40% par rapport aux montants reçus antérieurement. L'asbl s'est vu obligée d'augmenter ses tarifs. Cela s'est fait en concertation avec le SeTIS Wallon.

Suite à la restructuration et aux licenciements, la subvention FIPI accordée en novembre 2013, a été prolongée jusqu'en mars 2014.

Les fonds propres ont financé 10% des charges annuelles.

fait d'être en repli l'a également améliorée.

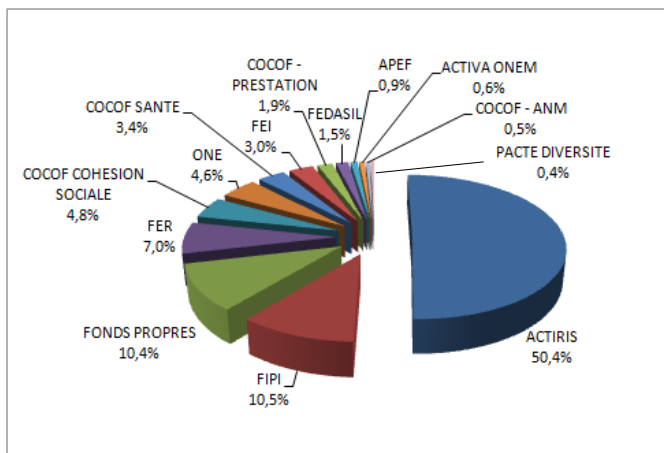
Ainsi, les charges d'intérêt des lignes de crédit ont diminué de 24% par rapport à 2012.

### Bonne gestion des dépenses

En 2012, nous avons déjà commencé à changer ou renégocier certains contrats avec nos fournisseurs.

Cette procédure a continué en 2013 et les résultats sont là. Chez la majorité de nos gros fournisseurs, les diminutions vont de 5% à 20%.

Figure 6 : Poids des subventions



Mis en forme : Espace Avant : 3,6 pt, Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

### Suivi créances clients

Au cours de l'année 2013, un suivi particulier - consacré au suivi du recouvrement des factures clients impayées - a porté ses fruits.

Cela nous a aidés au niveau de la trésorerie qui a été meilleure que les années précédentes. C'est l'autre face de la pièce, le

### Outils de gestion

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

Sur base des données des ses quatre ans d'existence, de la réalité socio-politico-économique du pays et des demandes du secteur d'interprétariat en milieu social, les organes du SeTIS Bxl veulent valoriser les

acquis pour répondre, de manière optimale, aux besoins exprimés par les utilisateurs, en rendant notamment les procédures suivies plus performantes.

De même, le remaniement du Conseil d'administration a été le terreau d'un travail de fond sur l'amélioration et la meilleure

utilisation des outils de gestion dont nous disposons.

Sur cette thématique, un groupe de travail issu du CA prévoit de rédiger une note stratégique destinée aux nouveaux gouvernements fédéral et régional.

## ET L'AVENIR

Ces deux dernières années, le SeTIS Bxl a été contraint d'ajuster ses effectifs pour équilibrer des comptes déstabilisés par une réduction du montant de certaines subventions.

Exercice particulièrement difficile quand le personnel licencié répond à des besoins réels de prestations d'interprétariat social. Vivre le départ de 5 collaborateurs que l'on ne peut que féliciter pour leur travail n'est chose facile pour personne.

### 6<sup>ème</sup> réforme ?

Depuis son AUTONOMISATION en 2010, le SeTIS Bxl a dû réduire son effectif de 6 personnes alors que la demande de prestations ne faiblit pas !

Loterie Nationale entre les Communautés et les Régions. La subvention FIPI représente 11% des ressources de l'association. Elle contribue énormément au maintien des tarifs sociaux pratiqués.

### Comme une nécessité

Malgré les incertitudes, le SeTIS Bxl va de l'avant. Ce sont principalement deux projets qui mobiliseront les forces de l'équipe et les moyens l'année prochaine.

Le premier projet vise à faire évoluer Namgyal, notre programme d'enregistrement des prestations. L'objectif est de faciliter et d'automatiser le processus de facturation par le recours au système SMS que nous utilisons

Tableau 6 : Analyse du coût réel d'une heure de prestation en 2013

Total dépenses (€)	Nombre d'heures prestées (h)	Coût horaire (€/h)	
1.376.772 €	22.817 h	60,3 €/h	
ACTIRIS	FACTURATION DES PRESTATIONS	SUBSIDES NON STRUCTURELS	
666.112 €	136.750 €	573.910 €	
48,4 %	9,9 %	41,7 %	100 %
29,2 €/h	6,0 €/h	25,1 €/h	60,3 €/h
	31,1 €/h		

Mis en forme : Espace Avant : 3,6 pt, Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

A l'aube de la 6<sup>ème</sup> réforme de l'État une grande part d'incertitude concernant le transfert des compétences et des moyens demeure et pèse sur la stabilité future de l'ASBL. Il se pose la question de l'avenir des postes ACS qui représentent 50% des moyens de l'ASBL. Se pose aussi la question du devenir des ALE. Le SeTIS Bxl y a recours à hauteur de 28% pour les prestations dans les langues moins fréquemment demandées. Reste également ouverte la question du transfert du FIPI et de la répartition de la manne de la

déjà pour communiquer avec les interprètes.

Le deuxième volet de ce travail consistera à ouvrir notre base de données aux utilisateurs afin qu'ils puissent réserver eux-mêmes les prestations dont ils ont besoin.

Le second projet concerne la vidéoconférence. Nous nous y lancerons en avril 2014 avec le commencement du projet pilote dans le domaine de l'accueil individuel des

demandeurs d'asile en collaboration avec le CIRÉ, le SESO et CARITAS.

### Vers l'excellence

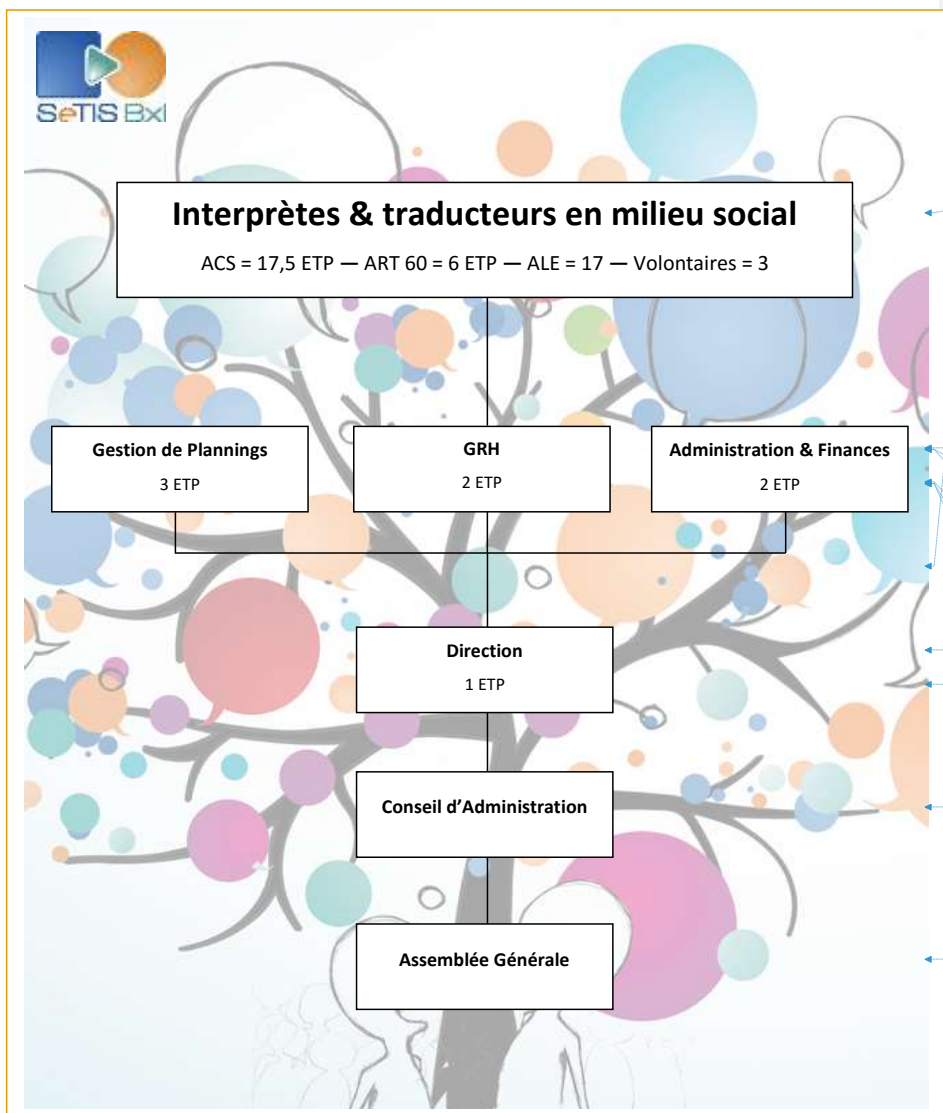
En 2014, nous poursuivons les deux projets menés en 2013 en marge de nos activités principales. Deux idées, qui nous le croyons, contribuent à améliorer encore notre professionnalisme !

Le projet 'Pacte territorial pour la diversité' d'ACTIRIS lancé en 2012 se prolongera par la phase de consolidation jusqu'en avril 2016. Nous sommes une association dont le personnel est composé à 83 % de personnes d'origines étrangères. Gérer la diversité, c'est

notre quotidien. Mettre des personnes d'origines étrangères aux services des primo-arrivants : c'est un juste retour des choses !

En ce début 2014, nous finalisons les trois projets retenus lors du processus qualité EFQM (European Foundation for Quality Management) entamés il y a un an. La valorisation du personnel, la stratégie et les risques ont été les thèmes sélectionnés par l'ensemble de l'équipe comme devant être améliorés. Un validateur européen viendra réaliser la visite d'évaluation en juillet prochain. Nous verrons si nous méritons ce label qualité !

**ANNEXE 1 : Organigramme fonctionnel**



Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

Mis en forme : Espace Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Avant : 1,2 pt, Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Avant : 1,2 pt, Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Avant : 1,2 pt, Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

Mis en forme : Espace Avant : 1,2 pt, Après : 3,6 pt

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

Mis en forme : Espace Avant : 7,25 pt

Mis en forme : Espace Avant : 7,25 pt, Après : 6,05 pt

## ANNEXE 2 : Tableau de bord 2013

Int. dépl., int. tél., trad. écr.		Nbr Mois									
		12									
		SeTIS Bxl									
Période		2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Nombre de prestations effectuées / facturées (-> y-compris les annulés et facturés)	janvier	1.419	1.474	1.376	1.381	1.027	888	795	721	515	462
	février	1.251	1.384	1.528	1.353	1.053	917	843	682	546	547
	mars	1.532	1.612	1.723	1.268	1.216	804	955	827	665	562
	avril	1.466	1.387	1.370	1.392	1.143	943	743	627	586	489
	mai	1.379	1.569	1.656	1.260	1.155	911	853	741	614	462
	juin	1.431	1.681	1.297	1.505	1.408	947	885	768	661	525
	juillet	1.125	1.170	1.155	1.295	903	770	671	488	464	436
	août	999	1.205	1.369	1.208	1.064	836	678	555	440	384
	septembre	1.102	1.289	1.529	1.380	1.520	1.041	741	613	636	564
	octobre	1.497	1.736	1.465	1.634	1.539	1.116	1.029	843	677	533
	novembre	1.306	1.578	1.387	1.502	1.252	977	865	825	629	426
	décembre	1.102	1.085	1.247	1.270	1.003	845	628	643	561	446
	<b>TOTAL Annuel</b>	<b>15.608</b>	<b>17.170</b>	<b>17.132</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>
	Hausse / 2012	91%									
Hausse / 2011	91%	100%									
Hausse / 2010	95%	104%	104%								
Hausse / 2009	109%	120%	120%	115%							
Hausse / 2008	142%	156%	156%	150%	130%						
Hausse / 2007	161%	177%	177%	170%	147%	114%					
Hausse / 2006	187%	206%	206%	197%	171%	132%	116%				
<b>TOTAL Prestations / SeTIS</b>	<b>15.579</b>	<b>17.141</b>	<b>17.108</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>	
Hausse / année précédente	0,91	1,00	1,04	1,15	1,32	1,25	1,12	1,11	1,20	0,87	
Moyenne mensuelle	1.301	1.428	1.426	1.370	1.190	901	723	646	582	486	
Nombre d'interventions	18.782	20.830	19.535	18.986	17.431	14.442					
Nombre d'heures de prestation	22.817	24.530	21.398	20.981	19.704	16.522	16.637				
Nombre d'heures de déplacement	13.360	13.246	12.704	12.183	11.957	9.328	7.614				
A ajouter :	Prestations impossibles (non dispo langue ou IS)	5.095	4.538	4.112	3.736	2.465	1.706	1.225	666	108	6
	%age/Total	23,0%	19,6%	18,2%	17,4%	13,7%	12,6%	10,5%	7,1%		
	Annulées à temps (non fact.)	1.458	1.499	1.316	1.234	1.291	816	775	393	142	0
%age/Total	6,6%	6,5%	5,8%	5,8%	7,2%	6,0%	6,6%	4,2%			
<b>TOTAL DEMANDES Traitées</b>	<b>22.161</b>	<b>23.207</b>	<b>22.560</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>	
Hausse / année précédente	0,95	1,03	1,05	1,19	1,33	1,16	1,24	1,30	1,24	0,87	
<b>Total DEMANDES &lt;territoire de compétence&gt;</b>	<b>20.549</b>	<b>20.188</b>	<b>19.118</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>	
Détails (des prestations effectuées / facturées)	Total Sous-traitances	1.641	3.048	3.466	3.836	3.241	2.319	2.014	1.220	679	347
	%age/Total	10,5%	17,8%	20,2%	23,3%	22,7%	21,1%	20,8%	14,6%	9,7%	6,0%
	dont RECUES DE :	1.612	3.019	3.442	3.825	3.239	2.141	1.000	638	670	347
	%age/Total	10,3%	17,6%	20,1%	23,3%	22,7%	19,5%	10,3%	7,7%	9,6%	6,0%
	SeTIS W - Luxembourg	267	760	630	948	809	392	281	200	170	47
	Bruxelles accueil	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0
	SeTIS W - Namur	309	730	925	1235	674	659	480	73	92	0
	SeTIS W - Hainaut	297	601	619	580	806	492	79	74	109	108
	SeTIS Bxl	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0
	Brabant Wallon	222	281	379	522	474	321	93	188	173	142
	SeTIS W - Liège	517	647	889	485	315	298	66	99	117	46
	SeTIS W - Verviers	0	0	0	55	161	78	11	4	9	4
	dont TRANSMISES A :	29	29	24	11	2	178	1.014	582	9	0
	%age/Total	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	1,6%	10,5%	7,0%	0,1%	0,0%
	SeTIS W - Luxembourg	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	Bruxelles accueil	0	0	0	0	0	172	991	580	9	0
	SeTIS W - Namur	17	2	0	2	0	0	5	0	0	0
	SeTIS W - Hainaut	0	3	0	0	0	1	7	1	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	12	18	24	9	2	4	7	1	0	0	
SeTIS W - Verviers	0	6	0	0	0	1	3	0	0	0	

Mis en forme : Espace Après : 6,05 pt

