# Rapport annuel 2010

*Nous remercions vivement pour leur soutien le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire française (COCOF), FEDASIL, le Fonds d'impulsion à la politique des immigrés (FIPI), le Ministère de l'Intégration sociale, ACTIRIS et le Fonds européen d'intégration.*

# TABLE DES MATIÈRES


PRÉAMBULE 7

STRUCTURATION DE L'ÉQUIPE 9

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS 10

GESTION DE PLANNING 12

RELATIONS EXTÉRIEURES ET QUALITÉ 14

CELLULE FRANCOPHONE 16

ET L'AVENIR… 18

ANNEXES 21

# 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.

### 2010, l'année de la naissance

Le 1er janvier 2010, le SeTIS Bxl naît… mais pas des limbes !

Si le service d'interprétariat en milieu social bruxellois apparaît dans les années nonante, 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 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 relancé le projet de « cellule francophone » en engageant une chargée de mission.

Nous dressons dans ce rapport le bilan de cette première année d'exercice en tant que SeTIS Bxl, une année de continuité certes, et surtout une année de transition, d'évolution tournée vers de nouveaux horizons pour la traduction et l'interprétariat en milieu social à Bruxelles ! Nous vous en souhaitons bonne lecture.

### 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 son service ou dans un lieu qu'il aura 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.

Pratiquement, 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 gratuitement des permanences téléphoniques dans les langues les plus demandées. C'était le cas en 2010 pour l'albanais, l'arménien, le russe, le serbe-croate-bosniaque, le turc, et selon 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 prestations par téléphone dans les autres langues sont payantes.

- **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.

# STRUCTURATION DE L'ÉQUIPE

Lorsqu'il voit le jour en 2010, le SeTIS Bxl institutionnalise une structure sans doute moins formalisée qui préexistait déjà au sein du CIRÉ. Très logiquement, cette structure évolue en cours d'année en fonction des besoins qui se font jour, dans un souci permanent de meilleur fonctionnement possible (voir annexe 1 : Organigramme fonctionnel).

L'équipe de gestion se stabilise fin 2010 en six services qui comprennent chacun un responsable et, le cas échéant, un ou plusieurs assistants. Ils se répartissent comme suit :

- **Direction**

Coordination de l'équipe, suivi des demandes de subvention, lobby politique, supervision et contrôle des services et gestion informatique et technique.

- **Service Administration et Finances**

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

- **Service Gestion des ressources humaines et Formations**

Recrutement, accueil, encadrement et soutien, contrats et dossiers des travailleurs, gestion des congés, bien-être au travail, législation sociale, suivi des états de prestation, gestion administrative des déplacements, organisation et suivi des formations, gestion des subventions liées aux formations.

- **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 service, gestion administrative de subsides régionaux, définition des normes de qualité et des méthodes de contrôle, gestion des plaintes liées à la qualité du service, identification et correction des dysfonctionnements.

- **Cellule francophone**

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

Aux services de gestion s'ajoute bien entendu l'équipe des interprètes, forte d'une quarantaine de travailleurs. En ce qui les concerne, la transition vers le SeTIS Bxl s'est déroulée dans la continuité et n'a pas occasionné de restructuration spécifique.

Qui dit nouvelle ASBL dit également nouvelle organisation du processus décisionnel. Le directeur du SeTIS Bxl est ainsi à la fois soutenu par une administratrice déléguée et par le CA et assisté d'un comité de coordination composé des responsables de chaque service. Le choix de ce mode de fonctionnement souligne la volonté, au sein du SeTIS Bxl, de mettre en place un système de gestion participative.

# GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS

## Ressources humaines : une année de bouleversements…

Comme annoncé, l'année 2010 a été remplie de grands remaniements en vue de l'autonomisation du service.

Le premier mouvement important fut le transfert des contrats du CIRÉ vers le SeTIS Bxl. Concrètement, il s'agissait d'une passation de tout le personnel d'une ASBL à l'autre, en gardant tous les acquis sociaux et avantages obtenus jusqu'alors. Des démarches similaires ont été effectuées concernant les travailleurs ponctuels et sous contrat article 60.

**Le SeTIS Bxl en quelques chiffres :**

**Le personnel en 2010 :** 46 interprètes et 10 membres de l'équipe de gestion dont…

- 24,5 ETP pour les interprètes sous contrat ACS, ACTIVA ou ART 60.
- 20 interprètes ponctuels (ALE et volontaires)
- 9,2 ETP pour l'équipe de gestion

**Les langues :**

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

| | |
|---|---|
| Russe | 23,5% |
| Turc | 14,1% |
| Albanais | 11,4% |
| Arménien | 7% |
| Arabe maghrébin | 5,8% |
| Arabe classique | 5,3% |
| Tarifit | 3,3% |
| Serbe | 2,9% |
| Rom | 2,9% |
| Farsi | 2,7% |
| **TOTAL** | **78,9%** |

La deuxième étape a consisté dans la nouvelle répartition du pôle « gestion des ressources humaines ». Ces tâches devaient également transiter d'une association à l'autre, et donc être portées intégralement en interne. Il nous a fallu quelques mois pour clarifier cette fonction et en élaborer enfin une nouvelle configuration. Deux personnes consacrent actuellement leurs temps pleins respectifs à ces matières.

Au niveau des interprètes en milieu social, plusieurs entrées et sorties de personnel ont modifié le visage multiculturel de l'équipe durant les douze mois écoulés. Dans l'équipe de gestion, l'arrivée d'une nouvelle recrue a permis de relancer vivement les projets de la cellule francophone (voir page 16), en partenariat avec le SeTIS wallon.

## … et une transition en douceur grâce à la formation

Ayant limité le recrutement durant cette année déjà pleine de renouveau, nous n'avons pas rencontré le besoin d'organiser une formation de base pour les nouveaux interprètes en 2010. Cela se planifiera très probablement l'année prochaine. Néanmoins, les formations continues ont continué à avoir lieu. Les thématiques abordées en furent les suivantes : techniques d'interprétation adaptées au social et perfectionnement du français (3h/mois), identité et chocs culturels/incidents critiques (3h/mois) et groupes de parole (2h30/mois).

En terme de formation, outre les modules précités, quatre moments particuliers de réflexion et d'échanges ont ponctué 2010 :

- **Le 27 mars**

Une rencontre a été organisée entre nos interprètes et des interprètes en langue des signes, sous forme d'ateliers et de débats. Les

uns et les autres partagent une expérience professionnelle présentant de nombreuses similitudes. Dans quels aspects de leur pratique se rejoignent-ils ? Quelles sont nos spécificités ? Nous avons échangé des points de vue sur nos approches, des réflexions et réalisations en vue de nous enrichir de nos expériences mutuelles.

### Le 15 mai

Une journée d'équipe fut consacrée à l'éclaircissement et à la définition des missions et des valeurs du SeTIS Bxl. La création de l'ASBL ayant été le fruit de questions et d'inquiétudes, partager nos points de vue sur ces thématiques avait pour objectif de nous recentrer sur l'histoire, sur le cadre de travail (types de prestations, priorités, etc.) et sur la culture collective et professionnelle (intérêts, éthique, motivations, etc.) qui nous réunissent en tant qu'équipe professionnelle avec une visée commune.

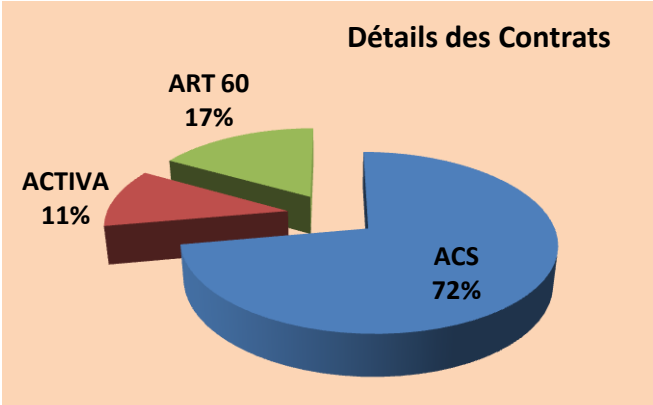


Figure 2 : Nombre de prestations selon les types de contrat

### Les 9 et 10 septembre

Deux jours de travail hors site avec le CIRÉ nous ont permis de prendre du recul par rapport à notre quotidien et à la jeunesse de notre structure. Nous y avons poursuivi la réflexion entamée en mai et partagé avec l'équipe du CIRÉ des activités et jeux de *team building*.

### Le 30 septembre

Nous avons activement contribué à l'organisation et au déroulement du colloque Bruxelles Babylon. Ce séminaire, lancé à l'initiative du BWR[1], a porté sur l'accessibilité linguistique des services de première ligne par les personnes d'origine étrangère à Bruxelles. Plusieurs aspects de cette accessibilité ont été traités : le rôle du verbal, du non-verbal et de la culture dans la rencontre interculturelle et

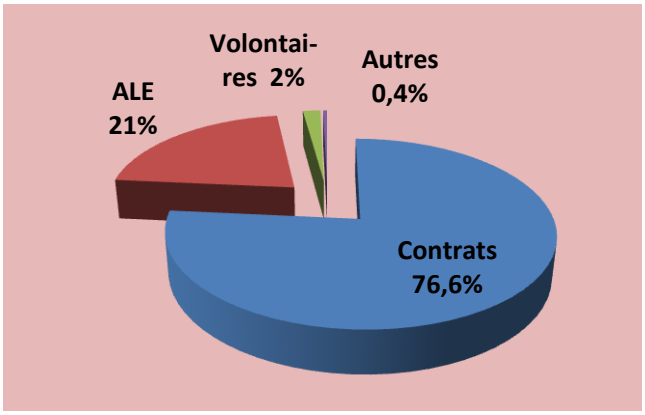


Figure 1 : Nombre de prestations selon les statuts des interprètes

dans les interventions d'aide, l'utilisation de jargons, la place de chaque professionnel dans la relation qui s'établit… Nous avons également abordé les difficultés rencontrées sur le terrain par le biais de témoignages, et appris comment travaillent les autres organisations.

[1] BWR : Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad : www.bwr.be.

# GESTION DE PLANNING

## La GDP… un service incontournable

La gestion de planning (GDP) est le service qui fait le lien entre les demandes issues du secteur non marchand et les interprètes en milieu social. Le travail du gestionnaire de planning est une véritable gymnastique mentale qui consiste en un suivi et un traitement journalier d'un grand nombre d'informations. En effet, ce service réceptionne les demandes d'interprétariat que les utilisateurs nous transmettent par téléphone, fax ou courriel.

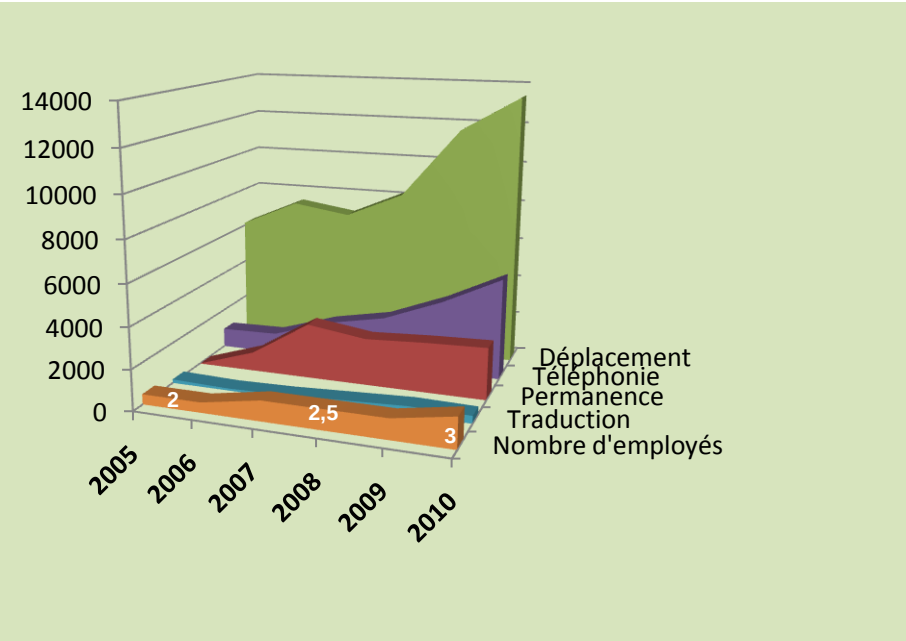



Figure 1 : Évolution de la demande par rapport au nombre de gestionnaires de planning

La GDP vérifie, moyennant le logiciel conçu à cet effet, la disponibilité des interprètes dans la langue souhaitée en vue d'attribuer une prestation à un interprète donné. De plus, elle effectue d'éventuels changements dans le planning des interprètes. La GDP se charge également d'organiser les permanences pour les utilisateurs demandant des prestations par déplacement à fréquence régulière. Ces permanences ont un grand succès dans le secteur de la petite enfance (ONE), plus particulièrement dans les langues arabe et turque.

## L'impact de l'autonomisation

L'autonomisation du SeTIS Bxl a permis à la GDP de se renforcer et de se structurer à son tour. Elle dispose ainsi à l'heure actuelle de trois temps pleins. Par ailleurs, une responsable a été désignée : à charge pour elle de veiller au bon fonctionnement de son équipe et à la communication avec les autres services du SeTIS Bxl.

Comme il n'existe pas de changement sans surprises inattendues, le déménagement de notre ASBL a occasionné un dérèglement dans le fonctionnement de notre service. En effet, l'installation des lignes de téléphonie fixe a connu des retards conséquents du 28 février au 21 mars 2010. Hélas, ce problème technique s'est reproduit entre le 16 décembre 2010 et le 13 janvier 2011. Ces pannes téléphoniques ont constitué des obstacles au bon déroulement des prestations par téléphone. Malgré tout, nous avons pu répondre aux besoins de nos utilisateurs pour les prestations par déplacement en réceptionnant les demandes par GSM, courriel ou par l'intermédiaire de nos interprètes.

## Évolution de la demande

En dépit de ces difficultés, le nombre des prestations n'a subi aucune baisse en 2010 par rapport aux années précédentes… bien au contraire ! Notre service a su les surmonter en réalisant une augmentation de 115 % par rapport à l'année 2009.

Malheureusement, nous n'avons pas été en mesure de répondre à toutes les demandes traitées. Sur les 21 418 demandes reçues nous n'avons su en satisfaire que 16 437 : ce qui laisse 5,8 % des demandes sans réponse effective.

L'année 2010 fut une année de grand changement. Malgré les difficultés, les résultats fructueux démontrent clairement que le service GDP a pu les surmonter.

Les données suivantes confirment concrètement l'élan positif de notre activité (en nombre de demandes traitées) :

**Moyenne journalière pour l'année 2010 :**

- prestations réalisées par déplacement : 54,9
- prestations réalisées par téléphone : 20,8
- traductions écrites : 1,5

**Moyenne mensuelle pour l'année 2010 :**

- prestations réalisées par déplacement : 1.120
- prestations réalisées par téléphone : 421
- traductions écrites : 31

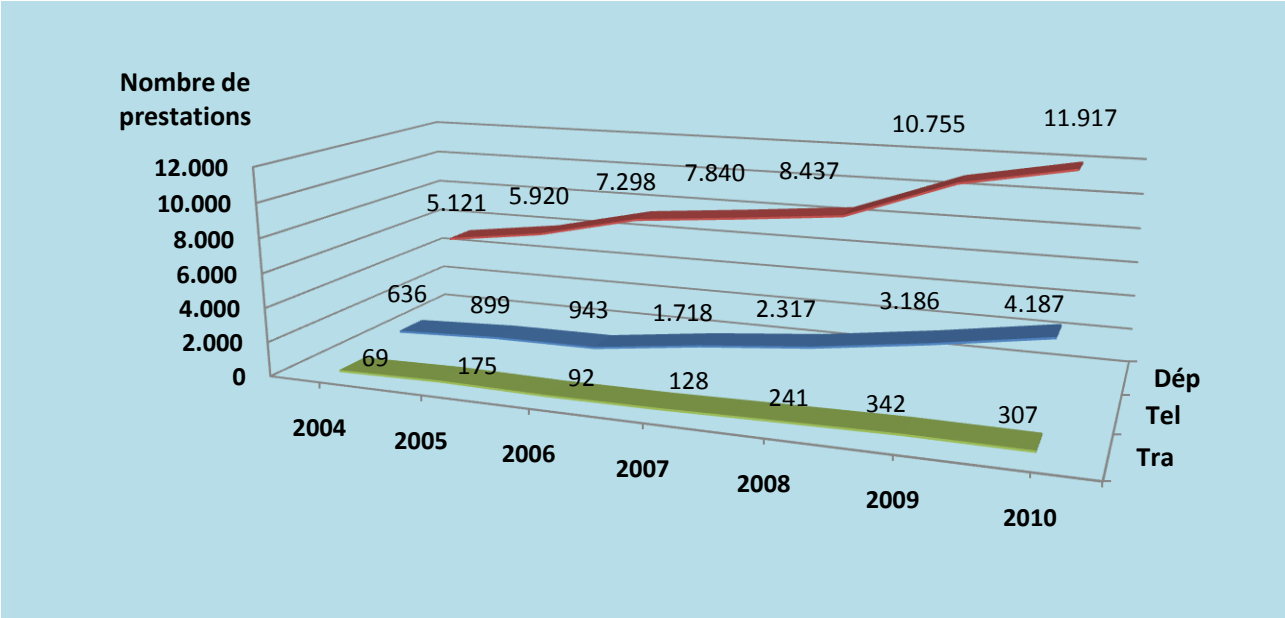



Figure 2 : Évolution du nombre de demandes par type de prestation

## L'Autonomisation et …

### … les utilisateurs

S'autonomiser implique forcément des bouleversements. Notre inquiétude première allait vers nos utilisateurs. Il fallait absolument qu'à leur niveau cette scission et, par rebond, ce changement de siège social se passe en douceur. Ainsi, afin de tranquilliser les esprits, le SeTIS Bxl a mis l'accent sur la communication. Durant cette période, de nombreux courriels d'information ont été envoyés et de multiples coups de téléphones ont été passés afin de rassurer les uns et les autres.

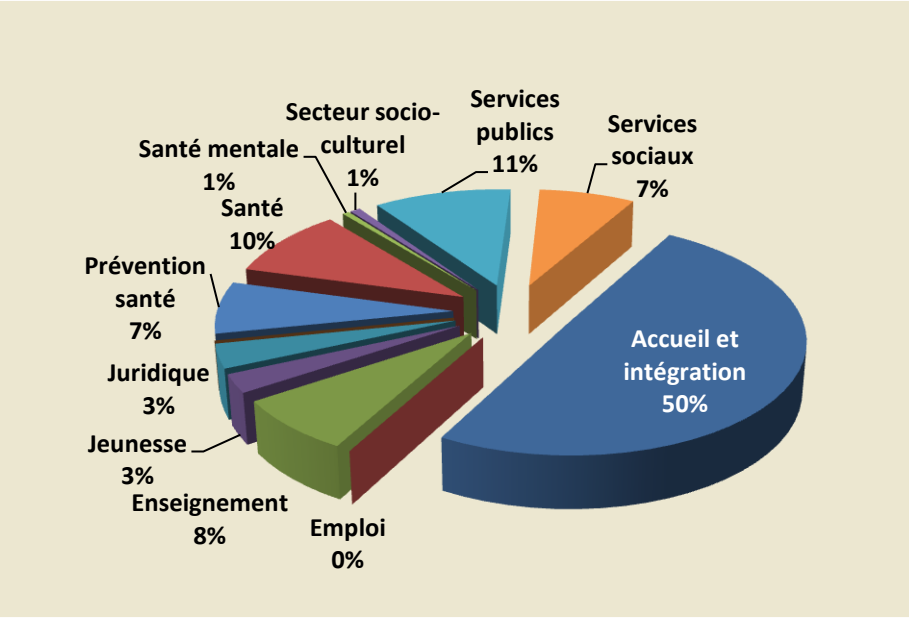



Figure 3 : Répartition des demandes traitées par secteur d'activité

### … le changement de siège social

Le 25 février 2010, le SeTIS Bxl déménageait. Une aventure en soi ! Nous quittions le CIRÉ ASBL et la rue du Vivier à Ixelles pour nous installer dans notre nouveau « chez nous », rue Gallait à Schaerbeek. Après deux mois de préparatifs, tout était prêt pour recevoir l'équipe : adaptation des nouveaux locaux à nos besoins spécifiques, nouveaux meubles et matériel de bureau nécessaires au bon fonctionnement d'une ASBL, etc. Pendant la semaine qui a précédé et les deux semaines qui ont suivi le déménagement, le défi a surtout été de continuer à répondre aux demandes de nos utilisateurs. Nous l'avons fait, mais non sans difficultés. Le plus gros problème auquel nous avons dû faire face a résidé dans le délai de raccordement de nos lignes de téléphonie fixe. Il aura fallu pas moins de dix jours à l'opérateur pour que notre système soit opérationnel.

### … une visibilité professionnelle

En mai 2010, notre attention se portait sur notre nouveau statut d'ASBL et sur les moyens de le rendre identifiable aux yeux de tous. Pour ce faire, nous avons travaillé main dans la main avec une société de graphisme qui s'est employée à créer pour le SeTIS Bxl une identité graphique originale comprenant logo, affiches, dépliants, autocollants et site internet. Concernant le site internet, l'accent a été mis sur le côté pratique et dynamique. Ainsi, outre l'ensemble des informations utiles sur le fonctionnement du SeTIS Bxl, les utilisateurs ont par exemple la possibilité de faire leurs demandes en ligne et/ou de télécharger le formulaire de demande par fax. De plus, le site est mis à jour dès qu'un

changement intervient dans notre service ou qu'une information importante doit être communiquée à nos utilisateurs.

Figure 4 : Notre nouveau logo

## La Cohésion sociale, les communes et les enveloppes

Parallèlement à l'autonomisation du service, nous avons poursuivi la gestion du projet communal Cohésion sociale. Pour information, le CIRÉ Interprétariat depuis 2006, puis le SeTIS Bxl à partir de 2010, ont procuré gratuitement des interprètes en milieu social professionnels aux secteurs associatif, communal et para-communal de dix communes bruxelloises. Cette gratuité a été rendue possible grâce à des enveloppes avec droit de tirage fournies par les pouvoirs subsidiants communaux, par le biais de la Commission communautaire française (COCOF), secteur « cohésion sociale », ou via d'autres types de subventions (comme par exemple le Fonds d'impulsion à la politique des immigrés). En 2010, poursuivant le même objectif, le CPAS de Saint-Gilles a décidé de rejoindre le projet à hauteur de 4 000 € et nous pouvons avancer que ce fut un succès puisque la totalité de l'enveloppe a été utilisée.

De plus, 2010 marquait aussi la fin du premier quinquennat de Cohésion sociale. La COCOF allait donc rapidement relancer un nouvel appel à projet pour 2011-2015. Ainsi, en février, nous avons fait un bilan interne de ces cinq premières années de Cohésion sociale au niveau « communal ». Quels enseignement pouvions-nous en tirer et qu'allions nous défendre pour le second quinquennat ? Premier constat : dans leur globalité, les enveloppes furent un vrai succès et la demande des utilisateurs pour qu'elles soient pérennisées était très forte. Second constat : d'un point de vue administratif, la gestion de toutes ces petites enveloppes avait été un vrai casse-tête. Il fallait donc maintenir le principe d'enveloppe, mais simplifier la partie administrative. Nous avons dès lors pris la décision de réintroduire le même projet, mais cette fois, au niveau régional et pour un montant global plus important. Le dossier a été introduit fin avril et la réponse « positive » de la COCOF nous est parvenue au mois de décembre. Nous rempilons donc pour un nouveau quinquennat régional qui, grâce à ce

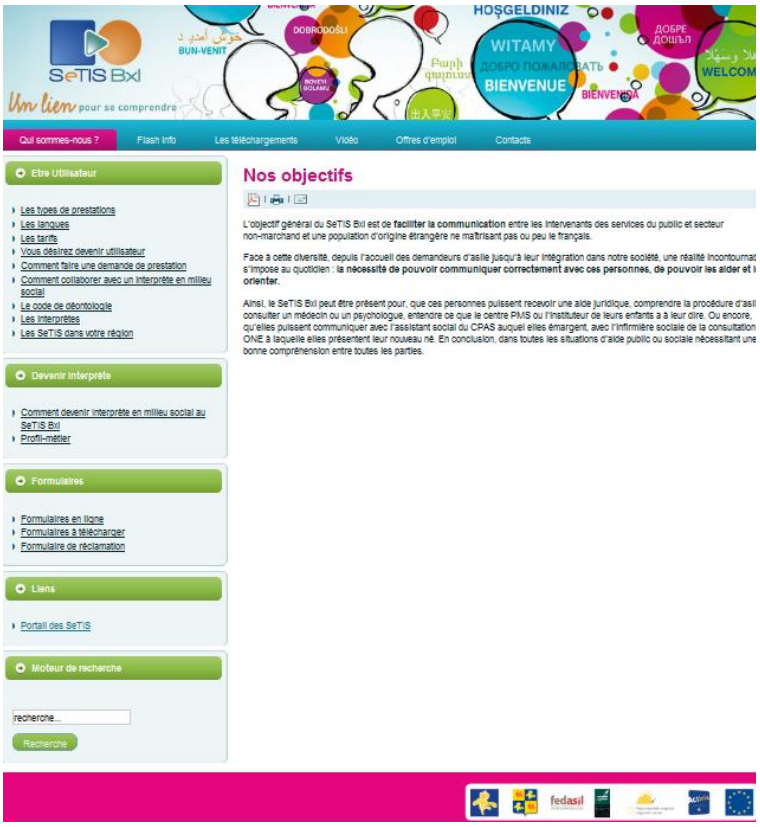


Figure 5 : Visuel du site internet

subside plus important, devrait nous permettre d'encore mieux répondre aux besoins des secteurs social, scolaire, communal et paracommunal bruxellois.

### Perspectives pour 2011

Après une année majoritairement consacrée à la stabilisation de notre nouvelle ASBL, il est capital de retourner sur le terrain. Le nouveau quinquennat de Cohésion sociale régional apportera déjà sa part de contacts, puisque nous participerons aux concertations de 13 communes bruxelloises reprises dans le décret, à savoir : Anderlecht, Auderghem, Bruxelles Ville, Etterbeek, Evere, Forest, Ixelles, Jette, Koekelberg, Molenbeek Saint-Jean, Saint-Gilles, Saint-Josse-ten-Noode et Schaerbeek. Outre cela, il est probable que la seconde partie de l'année sera consacrée à réaliser des bilans de collaboration avec nos utilisateurs. Une démarche nécessaire afin de déterminer les impacts positifs et/ou négatifs de notre nouveau statut d'ASBL, sachant que nos objectifs sont et restent inchangés, à savoir continuer à optimiser notre offre de services afin d'offrir à nos utilisateurs un travail professionnel.

Nous prévoyons également, pour fêter la première année du SeTIS Bxl, d'organiser une journée porte ouverte : une bonne occasion de remercier nos utilisateurs et les pouvoirs subsidiants qui nous soutiennent en leur faisant découvrir l'envers du décor.

## CELLULE FRANCOPHONE

La cellule francophone est un service chargé de l'harmonisation des normes et pratiques des SeTIS bruxellois et wallon, et de la reconnaissance du secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social en Communauté française de Belgique. Plateforme de réflexion et d'action, elle est portée à parts égales par les SeTIS francophones, chacun consacrant un mi-temps en interne pour mener à bien ses missions.

### Premiers pas de la cellule francophone

De même que le SeTIS Bxl dans son ensemble n'est pas « né des limbes », la cellule francophone s'inscrit dans la continuité d'une action lancée en 2004 dans le cadre de COFETIS. Cette ASBL fédérale avait pour objectif principal de garantir un travail de qualité et de confiance en matière de traduction et d'interprétariat en milieu social partout en Belgique. Elle permettait de faire avancer plusieurs chantiers, notamment en termes de professionnalisation et d'harmonisation.

Professionnalisation, harmonisation, reconnaissance… la cellule francophone reprend le flambeau en 2010 suite à l'engagement en septembre d'une chargée de mission responsable de ce service pour le SeTIS Bxl.

Dans un premier temps, elle s'est attachée à redéfinir clairement les objectifs que chaque SeTIS souhaite lui voir atteindre, de même que le mode de fonctionnement spécifique de ce service « entre deux » SeTIS. Ce travail trouve son aboutissement dans la signature d'une convention de collaboration entre le SeTIS Bxl

et le SeTIS Wallon. Cette convention couvre non seulement les chantiers et les moyens de la cellule francophone, mais aussi les modalités de sous-traitance de nos services.

## Reconnaissance et professionnalisation

La reconnaissance des SeTIS et du métier d'interprète en milieu social, d'une part, et la professionnalisation de nos services, de l'autre, constituent deux grands axes du travail de la cellule francophone.

Concernant la reconnaissance proprement dite, l'objectif du SeTIS Bxl est d'obtenir à terme un agrément auprès des pouvoirs publics et de s'assurer ainsi un financement plus pérenne. Dans l'optique de la professionnalisation et de la reconnaissance de ses services, le SeTIS Bxl souhaite également encourager la mise en place d'une formation qualifiante et reconnue pour l'interprétariat en milieu social.

Sur ces deux points, une analyse du travail déjà effectué et de la situation actuelle au sein de chaque SeTIS a permis de préciser nos objectifs. Des contacts ont été pris avec différents intervenants du secteur afin de réfléchir à cette problématique et d'organiser le travail sur ces matières.

## Visibilité du secteur

Une meilleure reconnaissance du secteur passe nécessairement par une meilleure visibilité de celui-ci. Un portail de la traduction et de l'interprétariat en milieu social en Communauté française est lancé fin 2010 à l'adresse www.setis.be. Il présente le travail des SeTIS, fait le lien vers leurs sites internet et explique leur collaboration au sein de la cellule francophone.

Figure 6 : Visuel du Portail des SeTIS

## Harmonisation des SeTIS

L'harmonisation de nos modes de fonctionnement participe notamment à la professionnalisation de nos services et à la meilleure reconnaissance du métier d'IS. En effet, l'objectif est ici de définir des normes et standards qui balisent ce métier et l'organisation du travail des SeTIS en Communauté française, tout en tenant compte des spécificités de chacun.

L'harmonisation de nos services porte sur le recrutement, la formation interne, les outils (logiciel et système de prestations par téléphone) et les documents cadres. Au niveau du recrutement et de la formation, une étude des procédures et des normes explicites et implicites en place dans chaque SeTIS a été réalisée. Le SeTIS Bxl a également transmis au SeTIS Wallon une analyse de ses prestations

par téléphone afin de guider la mise en place d'un service identique en Wallonie.

Enfin, concernant les documents cadres, la cellule francophone a lancé l'élaboration d'une terminologie commune permettant d'harmoniser la communication et la documentation écrite des SeTIS. Le travail sur un nouveau code de déontologie, commun et professionnel, a également été amorcé.

### Amélioration des conditions d'embauche

Le SeTIS Bxl emploie certains interprètes de manière ponctuelle, soit pour répondre à des demandes dans des langues rares, soit pour renforcer temporairement l'équipe des interprètes sous contrat pour les langues fréquentes. Toute la question est de trouver un statut adéquat pour répondre aux demandes des utilisateurs, sans pour autant désavantager les interprètes. Une étude d'applicabilité du statut proposé par la SMart, association professionnelle permettant aux intermittents du secteur socioculturel de facturer leurs prestations tout en ayant un statut salarié, a été réalisée dans ce contexte. Elle montre que, de manière générale, ce statut serait aujourd'hui désavantageux tant pour les interprètes que pour le SeTIS qui les emploie.

### Perspectives de la cellule francophone

Relance des chantiers, embauche d'une nouvelle chargée de mission… le dernier trimestre 2010 a permis avant tout de roder cette nouvelle cellule francophone. En 2011, l'objectif sera donc de faire tourner ce service à plein régime, en approfondissant certains chantiers ou en ouvrant de nouvelles pistes, dans le but de faire avancer le secteur de la traduction et de l'interprétariat en milieu social en Communauté française.

## ET L'AVENIR…

L'autonomisation du SeTIS Bxl implique nécessairement la reprise et la poursuite des activités de lobbying visant à obtenir le soutien financier nécessaire à notre bon fonctionnement. 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'associations 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 subsidiants, 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 explosent et nos utilisateurs nous font fréquemment part de leurs difficultés à obtenir 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.

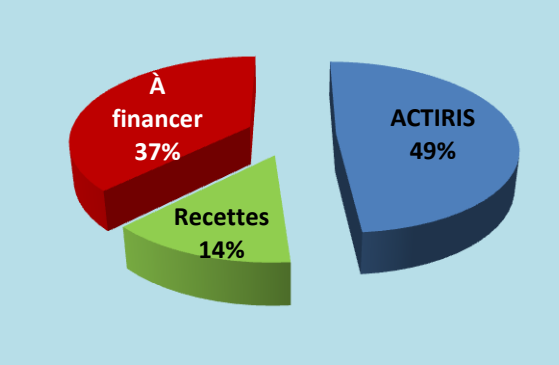


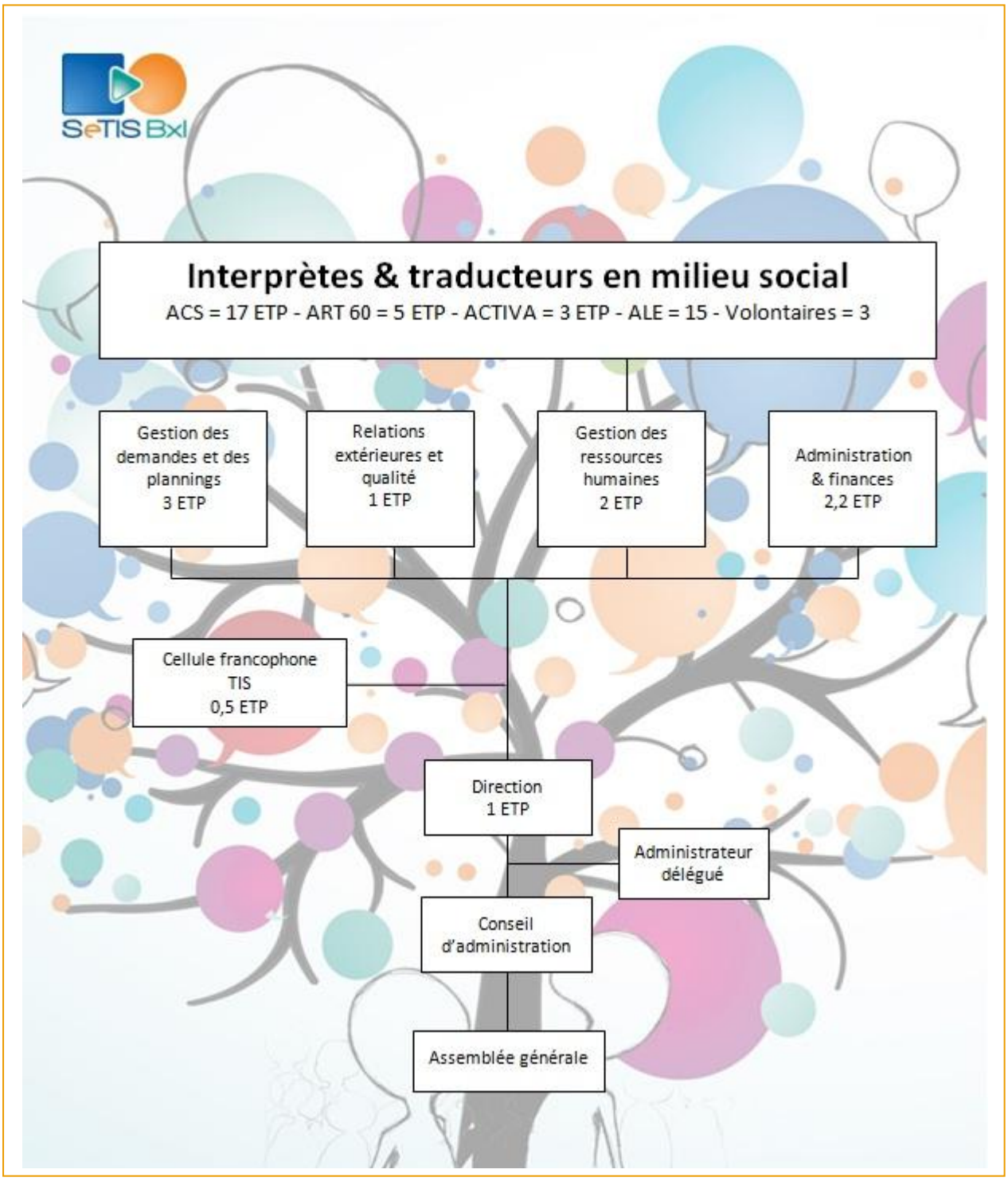

Figure 7 : Analyse du coût réel d'une prestation

Nous savons que la Région de Bruxelles-Capitale a actuellement peu de marges disponibles. Bien que notre demande ait été entendue, nous dit le Ministre, il n'y aura pas pour le moment de création de nouveaux postes ACS. Nous rongerons donc notre frein…

| **Total dépenses (€)** | **Nombre d'heures prestées** | **Coût (€/heure)** | |
|---|---|---|---|
| 1 214 278 | 20 981 | 58,0 | |
| **Postes ACS** | **Recettes propres** | **À financer** | |
| 594.687 € | 179.475 € | 440.116 € | |
| 49,0 % | 14,5 % | 36,5 % | 100 % |
| 28,4 €/h | 8,4 €/h | 21,2 €/h | 58,0 €/h |
| | 29,6 €/h | | |

Figure 8 : Analyse du coût réel d'une prestation

## ANNEXE 1 : Organigramme fonctionnel



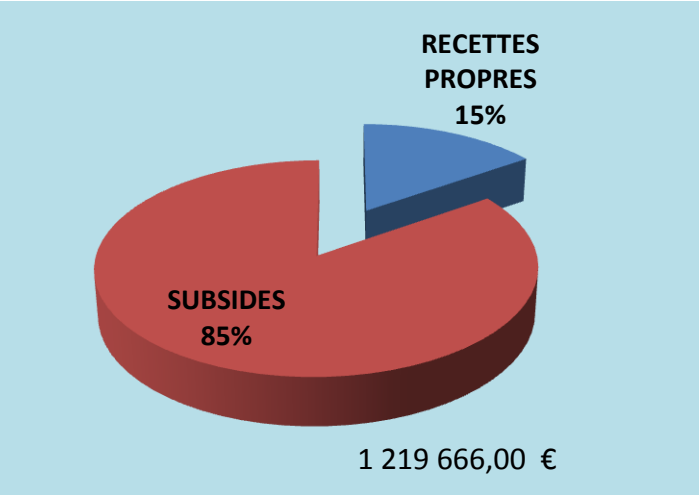
# ANNEXE 2 : Tableau de bord 2010

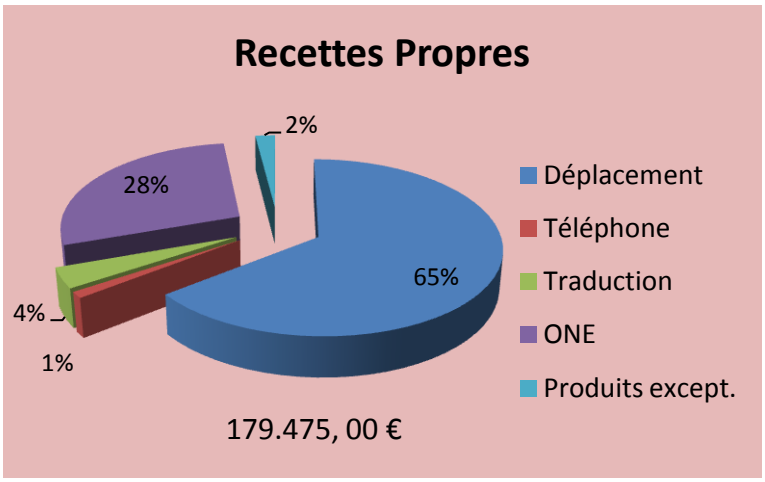
| Int. dépl., int. tél., trad. écr. | | Nbr Mois 12 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Période | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 |
| Nombre de prestations effectuées / facturées (--> y-compris les annulés mais facturés) | janvier | 1.381 | 1.027 | 888 | 795 | 721 | 515 | 462 | 708 | 796 |
| | février | 1.353 | 1.053 | 917 | 843 | 682 | 546 | 547 | 718 | 716 |
| | mars | 1.268 | 1.216 | 804 | 955 | 827 | 665 | 552 | 620 | 786 |
| | avril | 1.392 | 1.143 | 943 | 743 | 627 | 586 | 489 | 589 | 853 |
| | mai | 1.260 | 1.155 | 911 | 853 | 741 | 614 | 462 | 583 | 811 |
| | juin | 1.505 | 1.408 | 947 | 885 | 768 | 661 | 525 | 621 | 778 |
| | juillet | 1.295 | 903 | 770 | 671 | 488 | 464 | 436 | 430 | 606 |
| | août | 1.208 | 1.064 | 836 | 678 | 555 | 440 | 384 | 339 | 531 |
| | septembre | 1.380 | 1.520 | 1.041 | 741 | 613 | 636 | 564 | 611 | 659 |
| | octobre | 1.634 | 1.539 | 1.116 | 1.029 | 843 | 677 | 533 | 591 | 690 |
| | novembre | 1.502 | 1.252 | 977 | 865 | 825 | 629 | 426 | 512 | 593 |
| | décembre | 1.270 | 1.003 | 845 | 628 | 643 | 561 | 446 | 394 | 498 |
| | **TOTAL Annuel** | **16.448** | **14.283** | **10.995** | **9.686** | **8.333** | **6.994** | **5.826** | **6.716** | **8.317** |
| | Hausse / 2009 | 115% | | | | | | | | |
| | Hausse / 2008 | 150% | 130% | | | | | | | |
| | Hausse / 2007 | 170% | 147% | 114% | | | | | | |
| | Hausse / 2006 | 197% | 171% | 132% | 116% | | | | | |
| | Hausse / 2005 | 235% | 204% | 157% | 138% | 119% | | | | |
| | Hausse / 2004 | 282% | 245% | 189% | 166% | 143% | 120% | | | |
| **TOTAL Prestations / SeTIS** | | **16.437** | **14.281** | **10.817** | **8.672** | **7.751** | **6.985** | **5.826** | **6.716** | **8.317** |
| Hausse / année précédente | | 1,15 | 1,32 | 1,25 | 1,12 | 1,11 | 1,20 | 0,87 | 0,81 | |
| **Moyenne mensuelle** | | **1.371** | **1.190** | **901** | **723** | **646** | **582** | **486** | **560** | **693** |
| **Nombre d'interventions** | | **18.986** | **17.431** | **14.442** | | | | | | |
| **Nombre d'heures de prestation** | | **20.981** | **19.704** | **16.522** | **16.637** | | | | | |
| **Nombre d'heures de déplacement** | | **12.183** | **11.957** | **9.328** | **7.614** | | | | | |
| **A ajouter :** | **Prestations impossibles (non dispo langue ou IS)** | 3.736 | 2.465 | 1.706 | 1.225 | 666 | 108 | 6 | 0 | 0 |
| | %age/Total | 17,4% | 13,7% | 12,6% | 10,5% | 7,1% | | | | |
| | **Annulées à temps (non fact.)** | 1.234 | 1.291 | 816 | 775 | 393 | 142 | 0 | 0 | 0 |
| | %age/Total | 5,8% | 7,2% | 6,0% | 6,6% | 4,2% | | | | |
| **TOTAL DEMANDES Traitées** | | **21.418** | **18.039** | **13.517** | **11.686** | **9.392** | **7.244** | **5.832** | **6.716** | **8.317** |
| **Total DEMANDES <territoire de compétence>** | | **17.593** | **14.823** | **11.381** | **10.686** | **8.754** | **6.574** | **5.485** | **6.263** | **8.317** |
| **Détails (des prestations effectuées/ facturées)** | **Total Sous-traitances** | **3.836** | **3.218** | **2.314** | **2.014** | **1.220** | **679** | **347** | **453** | **0** |
| | %age/Total | 23,3% | 22,5% | 21,0% | 20,8% | 14,6% | 9,7% | 6,0% | 6,7% | 0,0% |
| | **dont RECUES DE :** | **3.825** | **3.216** | **2.136** | **1.000** | **638** | **670** | **347** | **453** | |
| | %age/Total | 23,3% | 22,5% | 19,4% | 10,3% | 7,7% | 9,6% | 6,0% | 6,7% | 0,0% |
| | SeTIS W - Marche | 948 | 810 | 391 | 281 | 200 | 170 | 47 | 68 | 148 |
| | Bruxelles accueil | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | SeTIS W - Namur | 1235 | 684 | 558 | 460 | 73 | 92 | 0 | 0 | 0 |
| | SeTIS W - La Louvière | 580 | 774 | 491 | 79 | 74 | 109 | 108 | 112 | 162 |
| | SeTIS Bxl | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Brabant Wallon | 522 | 474 | 321 | 93 | 188 | 173 | 142 | 130 | 125 |
| | SeTIS W - Liège | 485 | 313 | 297 | 66 | 99 | 117 | 46 | 140 | 219 |
| | SeTIS W - Verviers | 55 | 161 | 77 | 11 | 4 | 9 | 4 | 3 | 76 |
| | **dont TRANSMISES A :** | **11** | **2** | **178** | **1.014** | **582** | **9** | **0** | **0** | **0** |
| | %age/Total | 0,1% | 0,0% | 1,6% | 10,5% | 7,0% | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| | SeTIS W - Marche | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Bruxelles accueil | 0 | 0 | 172 | 991 | 580 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| | SeTIS W - Namur | 2 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | SeTIS W - La Louvière | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | SeTIS Bxl | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Brabant Wallon | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | SeTIS W - Liège | 9 | 2 | 4 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | SeTIS W - Verviers | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

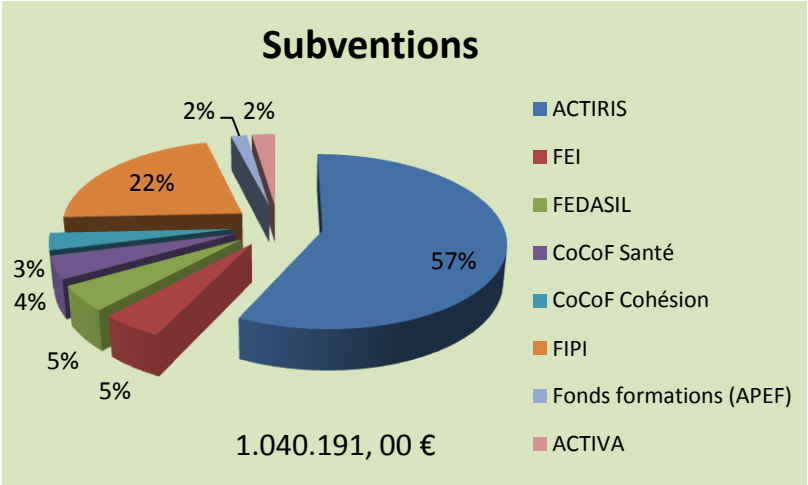
# ANNEXE 3 : Comptes de résultats 2010

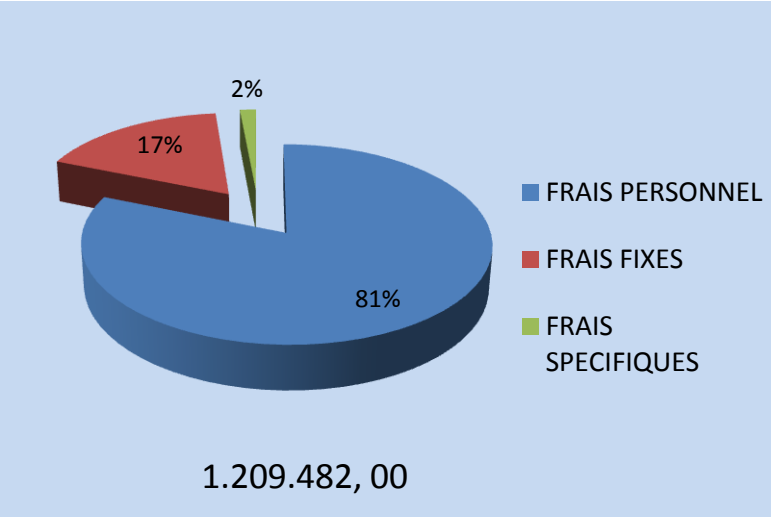
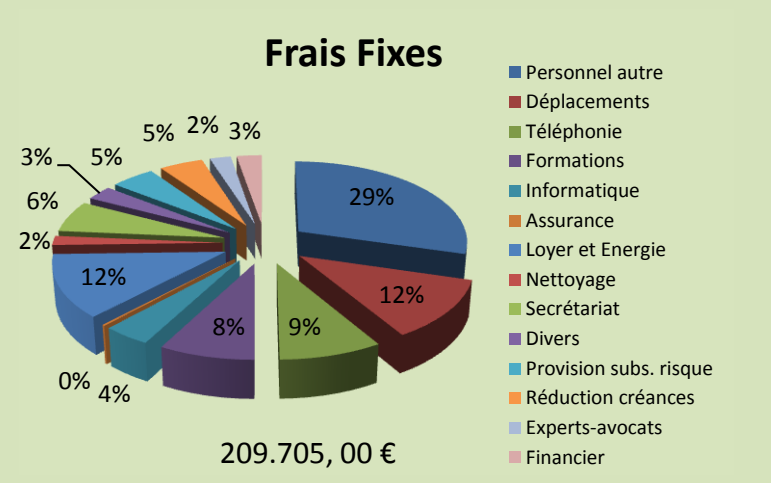
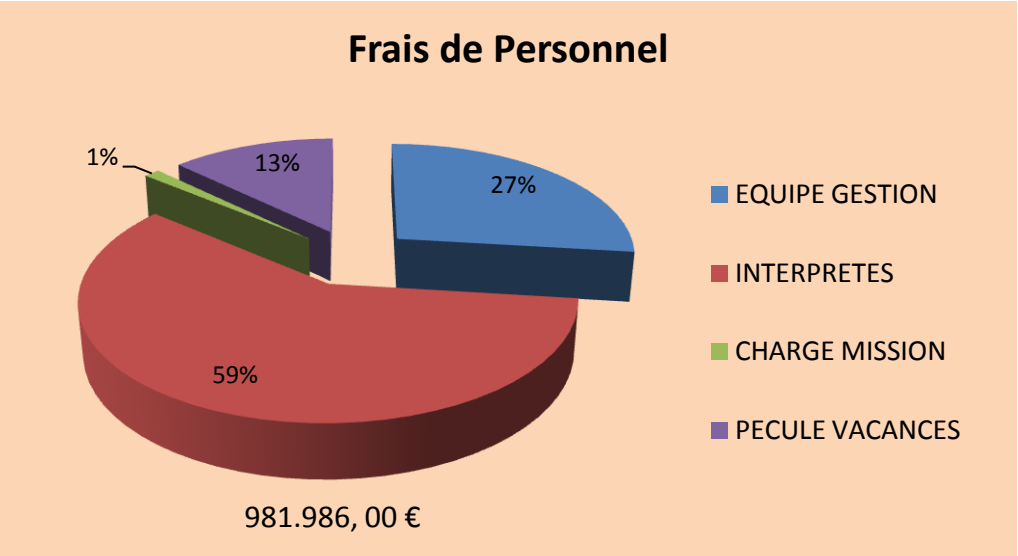
## Recettes

| | |
|---|---|
| Déplacement | 115 860,31 |
| Téléphone | 2 116,00 |
| Traduction | 6 890,00 |
| ONE | 51 000,00 |
| Produits except. | 3 608,44 |
| ACTIRIS | 594 687,13 |
| FEI | 50 000,00 |
| FEDASIL | 50 000,00 |
| CoCoF Santé | 44 796,00 |
| FIPI | 225 604,38 |
| CoCoF Cohésion | 33 260,63 |
| Fonds formations | 17 110,00 |
| ACTIVA | 24 733,07 |



## Dépenses

| | |
|---|---|
| EQUIPE GESTION | 264.140,82 |
| INTERPRETES ACS | 580.056,63 |
| CHARGE MISSION | 12.025,74 |
| PECULE VACANCES | 125.762,50 |
| | |
| ***Autre Personnel*** | **61.926,67** |
| ***Déplacements*** | **24.769,88** |
| ***Téléphonie*** | **17.947,50** |
| ***Formations*** | **16.631,43** |
| ***Informatique*** | **8.389,30** |
| ***Assurance*** | **456,94** |
| ***Loyer et Energie*** | **26.225,10** |
| ***Nettoyage*** | **3.842,66** |
| ***Secrétariat*** | **13.123,98** |
| ***Divers*** | **6.033,02** |
| ***Provision subs. risque*** | **10.000,00** |
| ***Réduction créances*** | **9.885,00** |
| ***Experts-avocats*** | **4.782,86** |
| ***Financier*** | **5.690,30** |
| | |
| Achats 2010 | 8.520,50 |
| Achats amortissement | 6.618,70 |
| Déménagement | 808,28 |
| Petit Matériel | 1.844,04 |