Rapport annuel 2014

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

Nous remercions

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

FIPI

MINISTERE DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Fonds européen pour les réfugiés
Fonds européen d'integration

Actiris

POD SPP Maatschappelijke Integratie Intégration Sociale

Commission Communautaire Française

pour leur soutien à notre mission sociale

En 2014, le SeTIS Bxl recevait le label européen de qualité EFQM

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	7
STRUCTURE DE L'ASBL	9
2014 EN QUELQUES CHIFFRES	11
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS	15
GESTION DE PLANNING	19
ADMINISTRATION & FINANCES	22
RELATIONS EXTÉRIEURES ET QUALITÉ	24
ET L'AVENIR	25

PRÉAMBULE

Le Service de traduction et d'interprétariat en milieu social bruxellois

L'objectif général

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

Face à la diversité culturelle, depuis l'accueil des demandeurs d'asile jusqu'à leur intégration dans notre société, une réalité incontournable s'impose au quotidien : la nécessité de pouvoir communiquer avec ces personnes.

Les interprètes professionnels en milieu social permettent aux primo-arrivants de recevoir une aide juridique, de comprendre la procédure d'asile, de consulter un médecin ou un psychologue, d'entendre ce que le centre PMS ou l'instituteur de leurs enfants a à leur dire, de communiquer avec l'assistant social du CPAS auquel ils émargent, avec l'infirmière de la consultation ONE à laquelle ils présentent leur nouveau-né.

Bref historique

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

Si le service d'interprétariat en milieu social bruxellois apparaît dans les années 1990, d'abord dans le cadre de Cultures & Santé, puis sous le nom d'ISM, ce n'est qu'à partir de la décennie suivante que l'interprétariat en milieu social bruxellois va véritablement se professionnaliser.

De 2000 à fin 2009, le service concentre son attention sur la structuration de son activité et la formation de ses interprètes afin d'offrir au secteur non marchand des prestations de qualité professionnelle. Il est alors connu sous le nom de CIRÉ Interprétariat.

La scission et la création de la nouvelle ASBL SeTIS Bxl se situe dans le prolongement de cette volonté de professionnalisation. En devenant une ASBL à part entière, le SeTIS Bxl souhaite acquérir une meilleure visibilité qui, nous l'espérons, devrait nous conduire à la reconnaissance (décret, accord de coopération) et à un meilleur financement du secteur de l'interprétariat en milieu social par les pouvoirs 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 2014 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
- CIRÉ (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) représenté par Malou GAY
- 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
- MdM (Médecin du Monde) représenté par Pierre VERBEREN

Les personnes physiques

- Marie-Noëlle JANSSENS
- Frédérique MAWET
- Bruno VINIKAS
- Georges GRINBERG
- Yvette VAN QUICKELBERGHE
- Dominique DECOUX
- Pierre VERBEREN
- Annie AMOUREUX

LES ADMINISTRATEURS

Personnes morales

- CIRÉ asbl, représentée par Malou GAY
- Médecins du Monde asbl (MdM), représentée par Michel ROLAND

Personnes physiques

- Marcel ETIENNE
- Dominique DECOUX
- Frédérique MAWET
- Georges GRINBERG
- Pierre VERBEREN

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.

- **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.

- **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.

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.

2014 EN QUELQUES CHIFFRES

Les prestations

En 2014, l'équipe réalise 15.018 prestations, soit 4 % en moins qu'en 2013 (voir tableau 1). Cependant, cette réalité cache une importante disparité d'évolution entre les différents types de prestations. Malgré la réduction de personnel qui a résulté de la restructuration de 2012-2013, le nombre de prestations par déplacement a pu être maintenu (13.270 au lieu de 13.246 en 2012). Par contre, le nombre de prestations par téléphone continue de baisser de 27 % par rapport à 2013 et de 53% par rapport à 2012. Les traductions, qui occupent une place marginale, se sont également maintenues.

Les langues

Les 15 premières langues totalisent 88 % du total des heures de prestations, les 10 premières 79 %. Les prestations ont eu lieu dans 41 langues différentes.

Si l'on considère l'ensemble des prestations, le turc, l'arabe classique et l'albanais sont les trois langues principales reléguant le russe en quatrième position. C'est une première depuis 4 ans (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

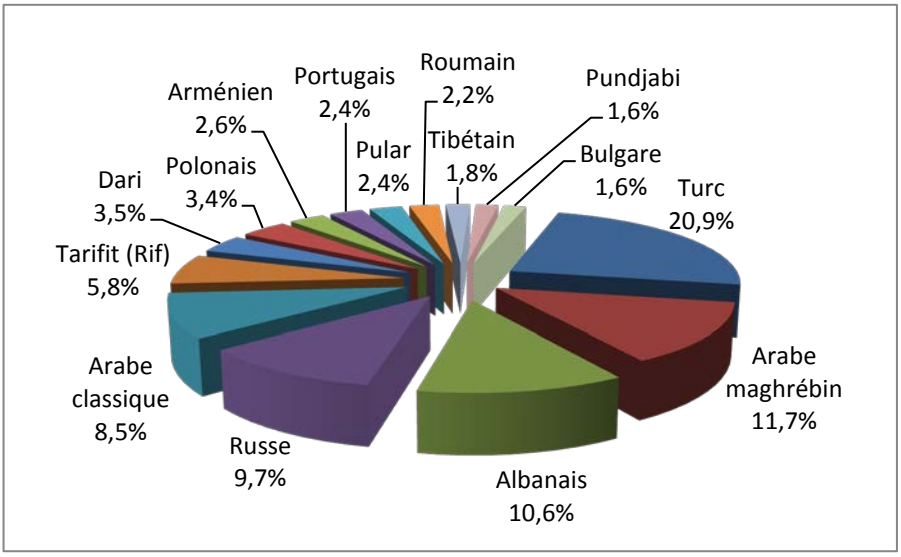
Tableau 1 : Récapitulatif et comparatif du nombre de prestations

Type de Prestation	Nombre de prestations					2014 en Heures		
	2010	*2011*	2012	2013	2014	Presta-tions *(UAIS)*[1]	Déplace-ment *(UAIS)*	Durée totale *(UAIS)*
Permanences (Perm)	2.001	2.058	1.993	2.307	2.718	7.187	2.692	9.879
Ponctuelles (Dép)	9.875	10.722	11.574	10.940	10.552	12.768	10.210	22.978
Téléphone (Tel)	4.280	4.136	3.453	2.246	1.633	2.028	-	2.028
Traductions (Tra)	288	225	149	115	115	575	-	575
Totaux	**16.444**	**17.141**	**17.169**	**15.608**	**15.018**	**22.558**	**12.902**	**35.460**
Prestations Impossibles (non dispo de langue ou d'int.)	3.736	4.112	4.538	5.095	5.176	-	-	-
Prestations Annulées	1.234	1.316	1.499	1.458	1.436	-	-	-
Total Demandes traitées	**21.414**	**22.564**	**23.206**	**22.161**	**21.630**	-	-	-

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

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

Figure 1 : Répartition des heures de prestation pour les 15 premières langues
(pour les trois types de prestations confondus)

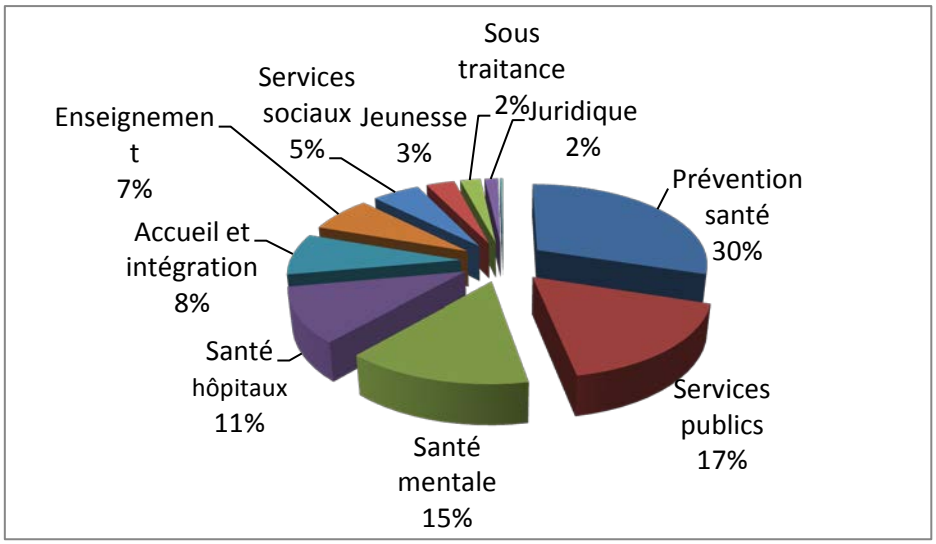


où va se dérouler la prestation. Si les utilisateurs changent, les secteurs relatifs peuvent également être distincts.

Ainsi, on observe un glissement de prestations des secteurs de facturation de l'accueil et de l'intégration (5 points) et des services publics (5 points) vers les secteurs de la santé hôpitaux (2 points) et de la santé mentale (5 points), faisant du domaine de la santé le secteur le plus important.

Six prestations par déplacement sur dix ont lieu dans le domaine de la santé. Deux prestations sur dix se déroulent en santé mentale, trois sur dix à l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), une sur dix dans les hôpitaux.

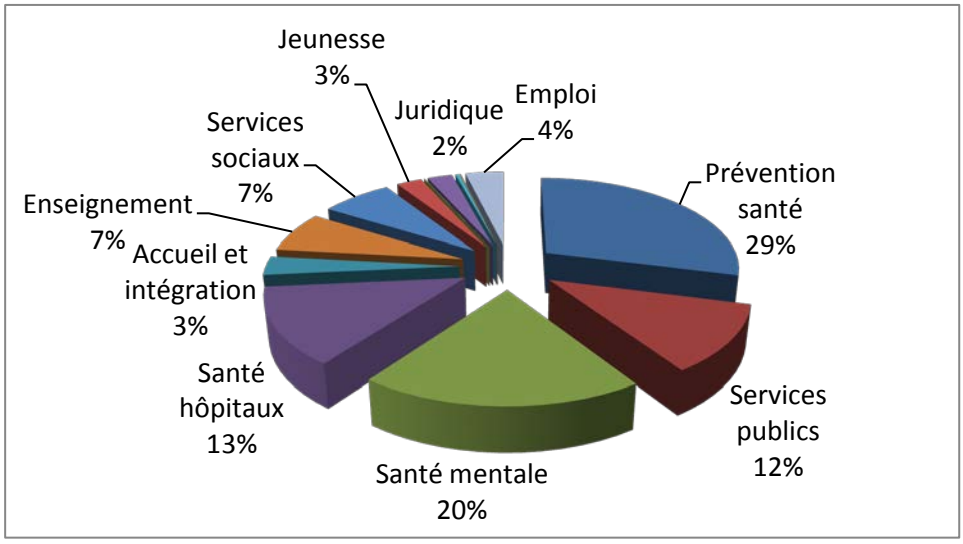
Figure 2 : Prestations par déplacement et secteurs de facturation



La situation est en recul d'un point par rapport à 2012 et 2013 au profit du secteur public.

D'autre part, le SeTIS Wallon propose des prestations par téléphone depuis mai 2013, ce qui réduit la part des prestations venant des utilisateurs wallons alors que ce sont eux les principaux consommateurs de ce type de prestations.

Figure 3 : Prestations par déplacement et secteurs de prestations



Un record

En 2014, nous comptons 411 utilisateurs de facturation, 498 de demande et 808 utilisateurs de prestations, c'est un record !

Les prestations par téléphone dégringolent

Cette année, le nombre de prestations par téléphone continuent de diminuer. Nous sommes à 53% de baisse par rapport à 2012 et à 27% par rapport à 2013. D'une part, le secteur de l'accueil et de l'intégration (54% des demandes) et les CPAS (14%), les deux gros consommateurs, font moins appel.

Cette année, les trois langues principales par téléphone sont l'arabe classique, le russe et l'albanais et le dari ex aequo. Suivent ensuite le turc, le polonais et l'arabe maghrébin. Les cinq langues les plus importantes totalisent 67% du total des prestations par téléphone.

Tableau 2 : Répartition des prestations par téléphone

Région	Nombre de prestations	%
Région flamande	56	3,4%
Région wallonne	741	45,4%
Région bruxelloise	836	51,2%
Total	**1.633**	**100,0%**

Tableau 3 : Importance des langues pour les prestations par téléphone

	2014	Heures de prestation	%
1	Arabe classique	511,0	25,2%
2	Russe	384,0	18,9%
3	Dari	168,0	8,3%
4	Albanais	168,0	8,3%
5	Turc	137,0	6,8%
6	Polonais	74,0	3,6%
7	Arabe maghrébin	73,0	3,6%
8	Arménien	58,0	2,9%
9	Serbe	50,0	2,5%
10	Bulgare	45,0	2,2%
	Total	**1.668**	**82,2%**
	Total 2014	**2.028**	

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS

Tout au long de l'année, au vu du nombre important de travailleurs et de la diversité de leurs statuts, la gestion du personnel mobilise une grande partie du service des ressources humaines. L'année 2014 fut rythmée par les recrutements, l'accueil de nouveaux membres dans l'équipe, l'organisation des formations et les demandes de subsides s'y rapportant. Le service gère également au quotidien le suivi des dossiers du personnel, les absences diverses, les demandes de congés, les documents administratifs relatifs aux assurances, les congés particuliers ainsi que les visites médicales.

Quelques chiffres

Au 31 décembre 2014, l'équipe était composée de 56 travailleurs répartis en 28 ETP sous contrat, 21 personnes collaborant avec les chèques ALE et 4 bénévoles :

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

3 personnes à la gestion de plannings
- 2,5 ETP sous contrat ACS

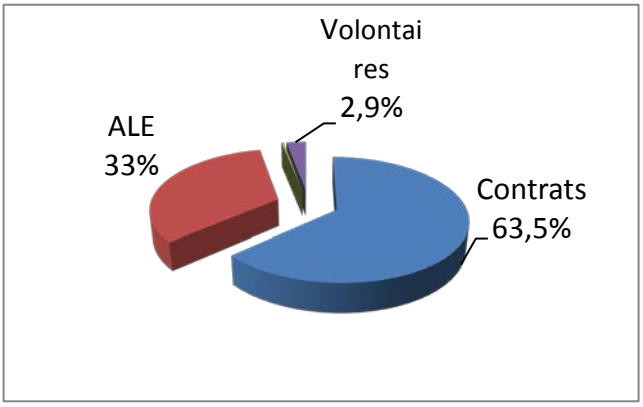
5 membres de l'équipe de gestion
- 3,5 ETP sous contrat ACS
- 0,5 ETP sous contrat Maribel social
- 1 ETP sur fonds propres

Du mouvement dans l'équipe

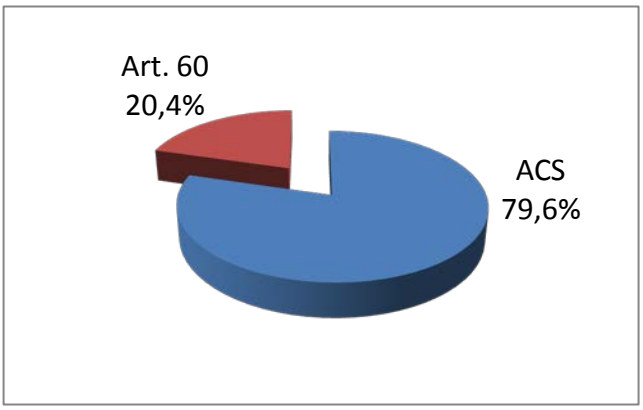
En mai 2014, Le SeTIS Bxl a répondu à l'appel à candidature pour l'obtention du Fonds Maribel social pour les employeurs du secteur socio-culturel auquel. Notre asbl s'est ainsi vue attribuée un ½ ETP en août 2014. Notre équipe a ainsi pu s'agrandir via l'engagement d'un nouveau responsable à ½ temps pour le service « Relations extérieures et Qualité », service qui avait dû être dissout fin juillet 2013 dans le cadre de la restructuration entamée en 2012.

Actiris nous a également octroyé un ½ ETP supplémentaire en juillet 2014, ce qui nous a permis de stabiliser toute l'équipe de gestion sur des postes ACS, à l'exception du directeur du SeTIS Bxl.

Répartition des prestations selon le type de contrat de collaboration des travailleurs



Répartition des prestations entre les types de travailleurs sous contrat



Le départ en 2013 d'un collaborateur dans le service de la gestion de plannings et l'arrivée pour prendre sa suite d'une travailleuse Art.60 a mis le service en difficulté. En effet, être opérationnel et autonome dans ce travail demande beaucoup de temps au travailleur mais aussi aux autres collaborateurs du

service devant assurer sa formation intensive au quotidien. Or, un travailleur Art60 n'est, la plupart du temps, présent que pour un an.

Afin de pallier à cette fragilité, une transition s'est opérée en interne début décembre 2014 et la travailleuse assurant à temps plein l'assistanat au service des ressources humaines a scindé son temps de travail entre un ½ temps au service de la gestion de plannings et un ½ temps au service des ressources humaines.

Cette manœuvre fut rendue possible suite au transfert de certaines compétences, dont le processus d'encodage des prestations pour la facturation, du service des ressources humaines vers le service administratif et financier et l'engagement pour ce service d'une travailleuse Art.60.

Les évaluations individuelles

L'année 2013 avait vu entamer le processus d'entretiens individuels d'évaluations des interprètes en milieu social. Ces entretiens demandant du temps, de l'organisation et l'implication du directeur et de la responsable des ressources humaines. Ce processus s'est poursuivi en 2014 et le premier cycle devrait se clôturer dans le courant du 1er semestre 2015.

Ces moments d'échange marquent un temps d'arrêt et 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. L'objectif final de ces évaluations est 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 par un dialogue constructif.

41 langues orales et 20 langues écrites, parmi lesquelles les 15 langues orales les plus demandées, tous types de prestations confondus sont :

	Langues	# Heures	%age
1	Turc	4.707	20,90%
2	Arabe maghrébin	2.639	11,70%
3	Albanais	2.394	10,60%
4	Russe	2.184	9,70%
5	Arabe classique	1.914	8,50%
	Sous-total		**61,30%**
6	Tarifit (Rif)	1.305	5,80%
7	Dari	779	3,50%
8	Polonais	769	3,40%
9	Arménien	583	2,60%
10	Portugais	543	2,40%
	Sous-total		**79,00%**
11	Pular	532	2,40%
12	Roumain	486	2,20%
13	Tibétain	396	1,80%
14	Pundjabi	365	1,60%
15	Bulgare	364	1,60%
	Sous-total		**88,50%**

Une formation de base

Une formation de base destinée aux interprètes en milieu social est organisée en fonction des besoins et des nouvelles arrivées dans l'équipe.

Celle-ci se décline en 4 modules répartis sur 9 jours : 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, cette formation avait été mise en place sous la forme d'un projet pilote en collaboration avec l'asbl Info-Sourds de Bruxelles et avait réuni des interprètes en milieu social et des professionnels du monde de la surdité dont des interprètes en langue des signes.

Cette expérience, riche en partage de pratiques, avait remporté un franc succès et il a été décidé de réitérer le projet en janvier 2014 après une réflexion autour des adaptations à apporter aux contenus afin qu'ils s'ajustent au mieux aux besoins de tous les participants par rapport à leurs fonctions et leurs spécificités. Cette session a également été très appréciée par les participants et les intervenants.

Une formation continue

Chaque année, une formation continue de 8 heures/mois est organisée entre septembre et juin pour les interprètes en milieu social et se répartit comme suit : 3 heures de techniques d'interprétation adaptées au social et de perfectionnement du français, 2 heures de groupes de parole et les 3 dernières heures sont consacrées à des modules thématiques décidés en fonction des besoins émis par les interprètes. Ainsi, en 2014, à la demande de ces derniers, une formation davantage axée sur le développement personnel a été dispensée sous l'intitulé « repenser sa vie pour mieux gérer son temps ».

Et encore…

- ✓ Le processus « qualité » entamé en 2012 avec Bbest selon la méthode EFQM s'est clôturé en juillet 2014 par l'obtention du certificat européen « Committed to excellence (C2E – 1star) » représentant le 1er niveau de reconnaissance sur 5.
- ✓ Deux jours « au vert » ont eu lieu en septembre à Bruxelles. Lors de la 1ère journée, l'équipe a travaillé sur la vision à court, moyen et long terme du SeTIS Bxl, permettant d'échanger les points de vue, réflexions et approches respectives suivant la fonction de chacun dans l'asbl en vue d'enrichir la vision déjà travaillée par l'équipe cadre. La 2ème journée fut consacrée à un moment de détente entre collègues autour d'un barbecue afin de prendre un peu de distance par rapport au quotidien professionnel.
- ✓ Des pilotes des thématiques du CIRE sont venus communiquer lors d'une séance de 2 heures les dernières actualités et modifications en matière de droit des étrangers et de procédure d'asile. Une deuxième séance a été consacrée aux politiques européennes de gestion des flux migratoires. Enfin, une 3ème session a été mise en place pour permettre aux pilotes du CIRE de recueillir les constats généraux des interprètes sur le terrain (questions, problèmes, évolutions notables).

L'intelligence collective

Nous avions posé en 2012 les bases d'un management de type participatif via l'élection de représentants des interprètes mandatés pour un an. Celui-ci s'est poursuivi depuis lors sur les principes du partage des informations et des prises de décision. C'est ainsi qu'en juin 2014, trois nouveaux interprètes ont été élus comme représentants des trois groupes de formation selon un vote sociocratique. Comme les représentants précédents, ces trois interprètes participent activement au comité de coordination de l'ASBL composé des responsables de services et de la direction.
En 2013, le projet de formation qui leur était destiné n'avait pas pu avoir lieu par manque

de places disponibles. Cette difficulté nous a fait de prendre les devants en 2014 et les trois représentants ont pu suivre, via le catalogue Formapef, une formation de deux jours dispensée par le C-Paje et intitulée « dynamique et gestion participative d'un groupe », ce qui leur a apporté des outils afin de gérer leurs réunions d'équipe de la meilleure manière possible.

GESTION DE PLANNING

Les demandes qui parviennent au SeTIS Bxl par fax, par e-mail, via le site Internet mais surtout par téléphone sont traitées par le service de gestion de planning (GDP). Ces demandes concernent l'interprétariat par déplacement, par téléphone, les permanences et les traductions écrites libres.

Gestion des demandes

À l'exception des permanences, qui sont encodées à l'avance, la gestion des demandes par déplacement est quotidienne. L'objectif visé par le service est une meilleure répartition des demandes de telle façon que le nombre de demandes prestées par l'interprète soit optimal tout en tenant compte du temps de déplacement et de la pause de midi.

La réponse à cette problématique passe par l'outil informatique. Ainsi, notre logiciel doit intégrer la fonctionnalité de la géo-localisation des interprètes, ce qui nous permettra de visualiser les lieux de prestations de tous les interprètes afin de les croiser avec les prises de rendez-vous et ainsi optimiser les temps de déplacement entre deux prestations.

Une des difficultés qui se présente encore à cette optimisation du nombre de prestation par jour de l'interprète sont les demandes non négociables des utilisateurs faites pour 10h00 le matin ou 15h00 l'après midi. Ceci nous met dans l'impossibilité d'attribuer d'autres prestations à l'interprète pour une demi-journée vu qu'il faut tenir compte des temps de déplacement.

L'équipe de gestion

L'équipe de GDP se compose de 3 personnes (2,5 ETP). Pour un des trois postes, nous faisions auparavant appel aux Art.60 mais, suite aux difficultés récurrentes de ces travailleurs à s'adapter aux exigences de cette fonction spécifique, et ce malgré la formation qui leur était donnée, nous nous sommes organiser en interne. La personne qui assure cette tâche à déjà fait partie de la gestion de planning pendant un an. Elle est donc apte à reprendre cette fonction sans devoir passer par la formation.

La difficulté principale est la gestion des demandes. Au vu du nombre de demandes que la GDP traite par jour, la plus grande rigueur est de mise. Il s'agit de ne pas commettre d'erreurs dans l'échange d'informations avec l'utilisateur et l'interprète.

De cette manière, nous serons en mesure d'offrir la même qualité de service aux utilisateurs tout au long de l'année.

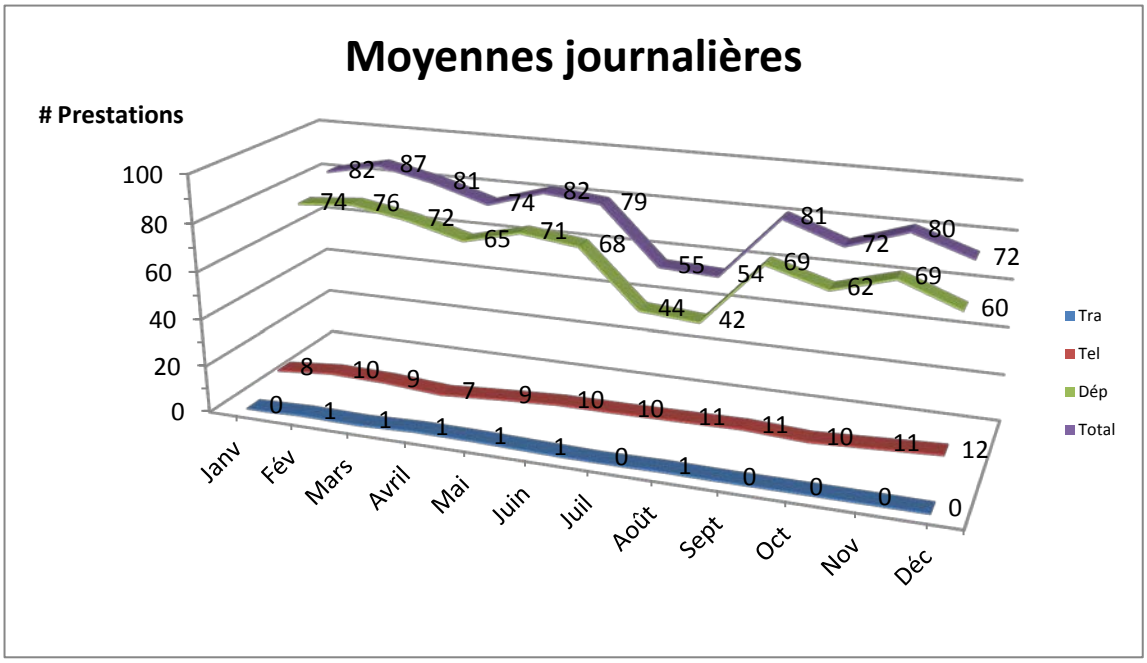
Évolution des demandes

Le nombre de demandes par déplacement cette année a légèrement diminué. La diminution des prestations par téléphone est, quant à elle, plus importante.

Seul le nombre de permanences est en augmentation, aussi bien auprès de l'ONE que du CPAS de Schaerbeek.

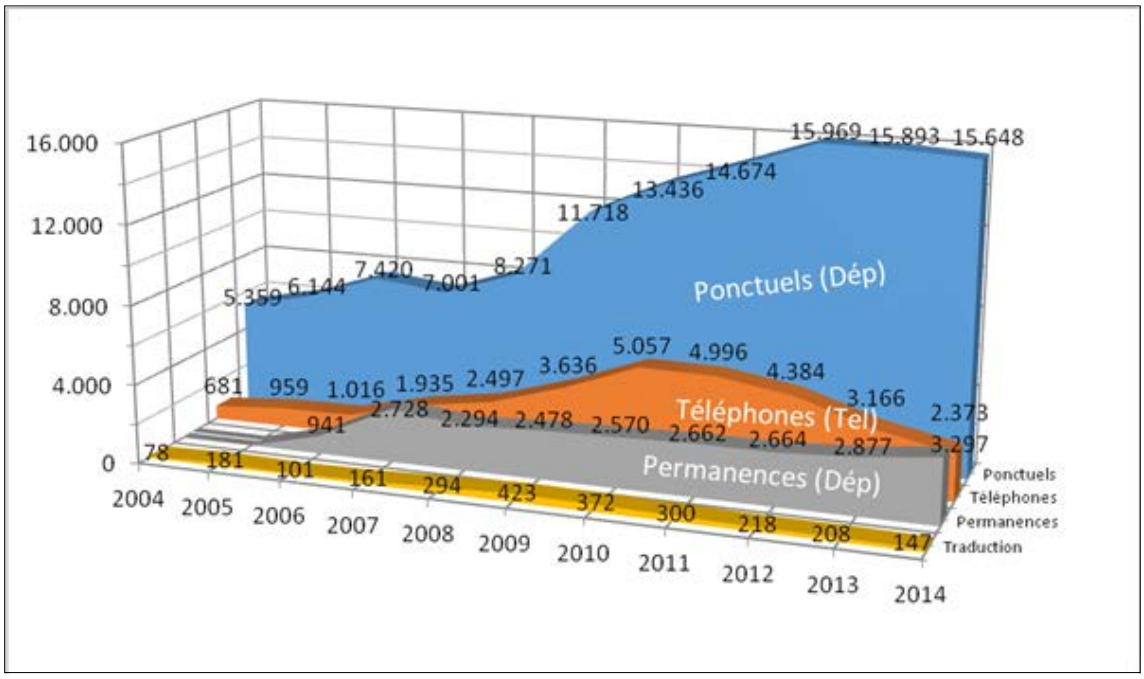
Notre service traite en moyenne 75 demandes par jour. Par rapport à l'année passée, cela représente une diminution de 3 demandes par jour.

Moyennes journalières pour les prestations réalisées par mois, type de prestations (chiffres 2014)



D'autre part, le nombre de demande non réalisées à encore progressé cette année. Les prestations impossibles rassemblent les demandes que nous n'avons pas pu couvrir faute d'interprètes disponibles ou de langues.

Evolution des demandes de prestations sur les 10 dernières années



Vidéoconférence

Afin de diversifier l'offre, nous avons ajouté les prestations par vidéoconférence. Elles sont toujours en phase de test.

Cette forme de prestation est mise en place avec la collaboration du CIRE et du SESO. D'autres utilisateurs se sont aussi montrés intéressés par notre initiative.

Pour la vidéoconférence, nous utilisons les ressources mobilisées pour les permanences téléphoniques que nous assurons en albanais, serbe, russe, arménien tous les matins entre 09h00 et 12h30 et en arabe classique les mercredis et vendredis matin.

Perspectives pour 2015

Un défi à relever par la GDP sera la gestion des prestations impossibles. Une piste pour mieux gérer ces prestations auxquelles nous ne pouvons pas répondre faute de disponibilité d'interprètes passe par une meilleure répartition des demandes confirmées. En comparant les plannings des interprètes pour une même langue et en modifiant les affectations, nous espérons réduire les temps de déplacement des interprètes et ainsi dégager de la disponibilité. C'est ici qu'une visualisation de la situation par géo-localisation des prestations fournira une aide précieuse.

Cette solution a cependant ces limites. Il n'est pas toujours possible d'inter-changer les prestations entre les interprètes du fait qu'ils assurent également des suivis qui leurs sont spécifiquement attribués.

ADMINISTRATION & FINANCES

Stabilité des recettes des prestations

L'année 2014 aura été marquée par la stabilité des recettes de prestations par rapport à l'année passée, malgré la restructuration et les licenciements qui ont eu lieu en 2012 et 2013.

Du nouveau dans les subsides

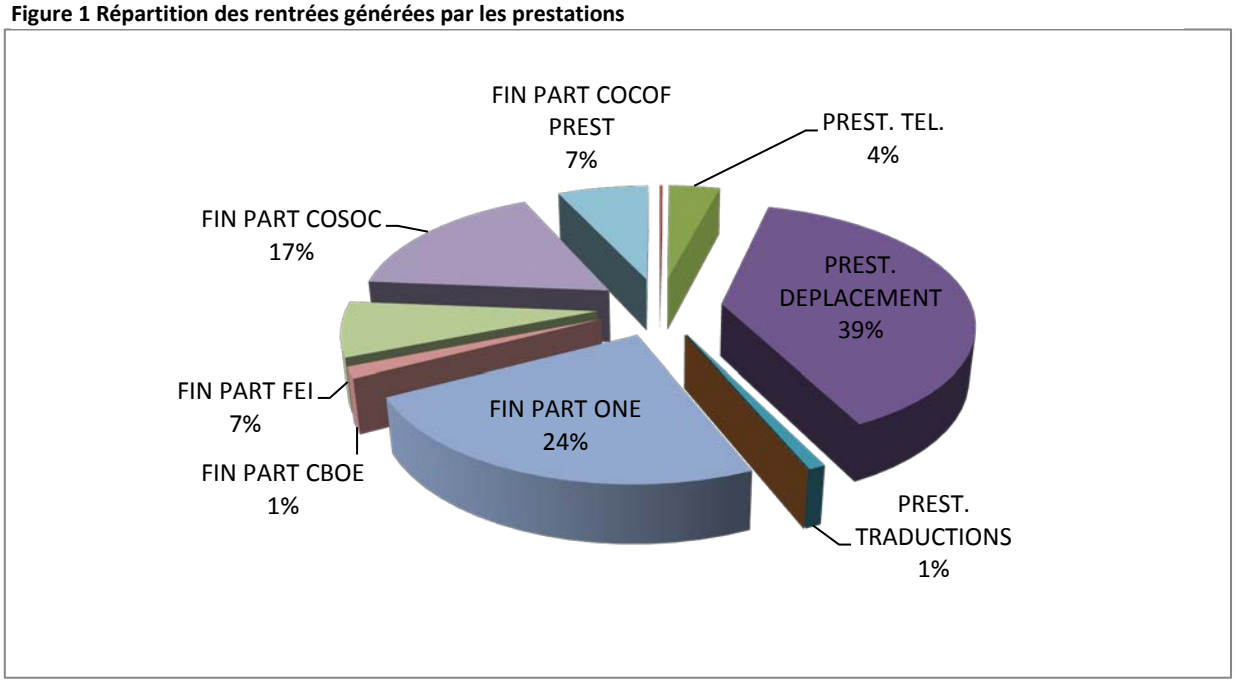
Quelques changements significatifs méritent d'être signalés, à savoir :

- Le subside FEDASIL qui en 2013 avait diminué de 40 % a été tout simplement été supprimé cette année. Pour arriver à équilibrer cette perte si soudaine, le SeTIS Bxl asbl a été contraint de revoir à la hausse le tarif des prestations pour Fedasil ;

- Pour notre projet d'autonomisation du système d'enregistrement, le SeTIS Bxl a reçu un financement de la COCOF à hauteur de 12 000€.

- Au cours du troisième trimestre de 2014, le SeTIS Bruxelles a reçu un nouveau poste ACS (1/2 ETP) ; ainsi il ne reste qu'un seul ETP financé par les fonds propres.
- En septembre 2014, un poste Maribel social mi-temps a été attribué au SeTIS Bxl asbl.

Figure 1 Répartition des rentrées générées par les prestations



FIN PART : Financements particuliers (Subventions qui servent à préfinancer des prestations pour des utilisateurs spécifiques)

Trésorerie : de mieux en mieux

Le temps des premières années où le SeTIS Bxl, une jeune association, avait beaucoup de problèmes de trésorerie est désormais révolu. Les subsides qui sont versés de plus en plus régulièrement ainsi que les décisions du CA de diminuer le nombre de postes de travailleurs sur fonds propres ont produit leurs effets.

En 2014, le crédit de trésorerie Belfius a été renouvelé et revu à la baisse (-29%), pour celui de Crédal le même montant a été reconduit.

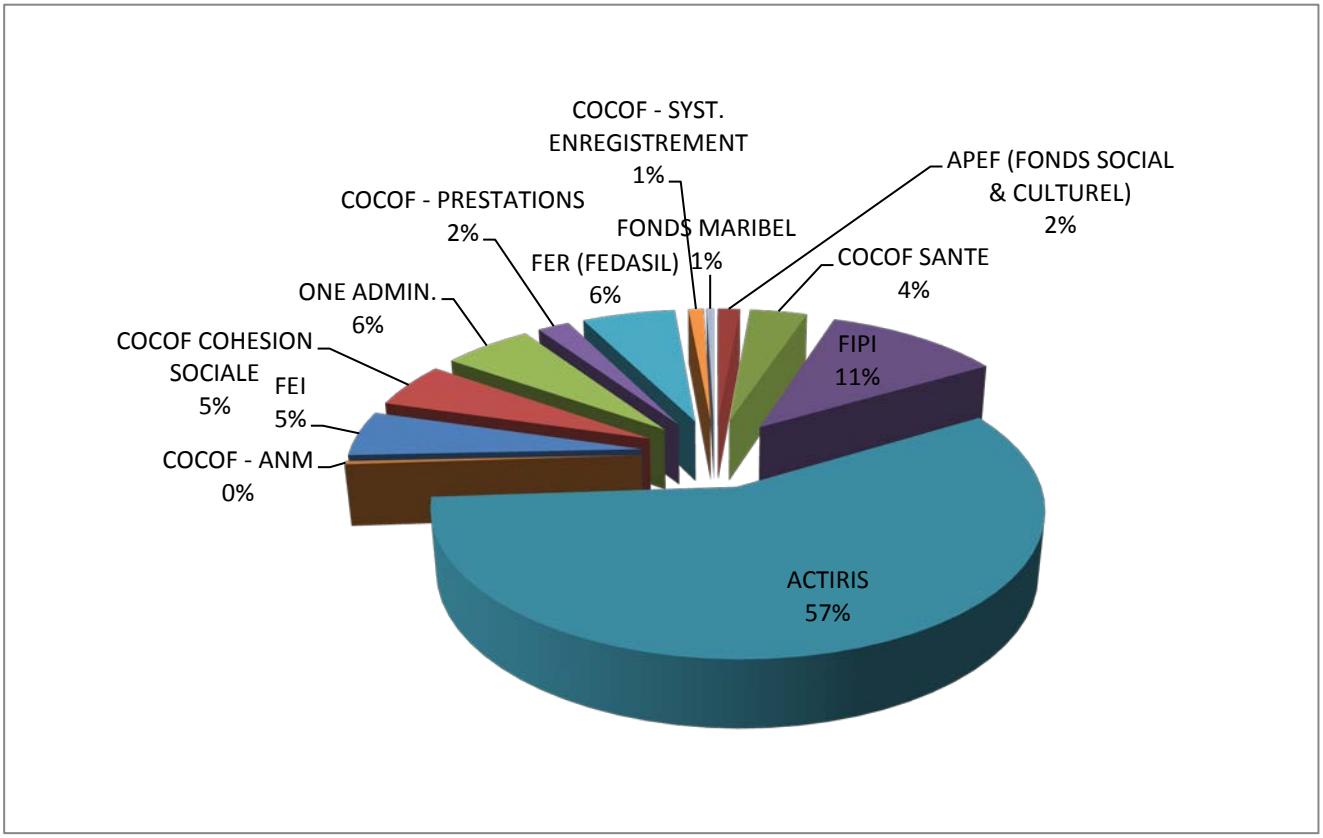
Ainsi, nous avons vu les charges financières diminuées de 41% par rapport à 2013.

Perspectives pour l'année 2015

Financièrement, l'année 2015 s'annonce difficile. En effet, il a été annoncé que le subside FIPI fédéral qui représente 11% de nos moyens ne sera pas renouvelé.

L'obtention d'autres subsides est impérative pour le maintien de ce service vital dans la région multiculturelle de Bruxelles-capitale !

Figure 2 Répartition des subsides



RELATIONS EXTÉRIEURES ET QUALITÉ

Réactivation du service

Après le départ en juillet 2013 du travailleur en charge du service des Relations Extérieures et de la Qualité, le service avait été dissout. Les dossiers dont celle-ci s'occupait ont alors été répartis entre les différents services.

Grâce à l'obtention d'un nouveau mi-temps Maribel social en août 2014, il a été possible d'engager un nouveau responsable pour ce service et ainsi le réactiver. Suite à la procédure de candidature qui a été entamée en septembre, l'engagement a eu lieu au 1er décembre.

Ce premier mois de travail a avant tout été l'occasion de découvrir le SeTIS dans son ensemble et reprendre progressivement les dossiers qui avaient été laissés aux différents services.

ET L'AVENIR

Pendant deux longues années, le SeTIS Bxl a réduit ses effectifs pour équilibrer des comptes déstabilisés par la réduction de ses subventions.

En 2014 pas de surprise. Cette année a permis de stabiliser la situation. L'énorme effort pour maitriser les frais de personnel, qui comptent pour plus de 80% dans le budget, a aboutit.

Dans la tourmente

C'est comme le balancier de l'horloge : stabilisé pendant une fraction de seconde, il repart de plus belle. Le SeTIS Bxl relève à peine la tête et c'est une ixième subvention qui disparait. 2015 sera une fois de plus une année clé, peut-être L'ANNÉE charnière.

Cette fois c'est le FIPI fédéral (fond d'impulsion à la politique des immigrés), la subvention fédérale qui finance, notamment, les coûts que nos tarifs sociaux ne couvrent pas pour les secteurs de l'accueil et de la santé, qui a sauté début 2015 !

Ce pourrait être le coup fatal. La restructuration a poussé le SeTIS Bxl aux économies. La structure financière s'organise actuellement exclusivement autour des postes ACS. Faire des économies de salaire est actuellement plus difficile. L'exercice est parlant. Pour retrouver les sommes perdues par le FIPI en 2015, le SeTIS Bxl doit licencier en tout ou en partie 23 travailleurs sur 28 ! Après l'opération, il resterait 8 personnes totalisant 5,8 ETP…

C'est un réel appel au secours que le SeTIS Bxl lance. C'est un réel geste de sauvegarde de cet outil indispensable à la Capitale de l'Europe que nous attendons de nos pouvoirs subsidiant et des responsables des secteurs qui recourent à nos services (prévention santé, santé, services publics, accueil, enseignement, etc.).

La Région de Bruxelles Capitale peut-elle seulement envisager de se passer de son outil linguistique social ?

Ce scénario se profile alors que les effets de la 6ième réforme de l'État n'ont pas encore montré toute leur envergure, ni déclaré l'ensemble de leurs propres contraintes financières.

Le tarif social en péril

Toutes autres choses restant égales, le SeTIS Bxl sera contraint d'augmenter à nouveau ses tarifs de facturation. Ce sont alors les utilisateurs qui seront directement mis à contribution. Les prix devraient doubler pour compenser les pertes de subventions. Pourront-ils payer alors qu'ils subissent les mêmes pressions financières que nous ?

Tableau 6 : Analyse du coût réel d'une heure de prestation en 2014

<table>
<tr><th>Total dépenses (€)</th><th>Nombre d'heures prestées (h)</th><th>Coût horaire (€/h)</th><th></th></tr>
<tr><td>1.305.774 €</td><td>22.558 h</td><td>57,9 €/h</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>ACTIRIS</td><td>FACTURATION DES PRESTATIONS</td><td>SUBSIDES NON STRUCTURELS</td></tr>
<tr><td>697.793 €</td><td>138.078 €</td><td>469.903 €</td></tr>
<tr><td>53,4 %</td><td>10,6 %</td><td>36,0 %</td><td>100 %</td></tr>
<tr><td rowspan="2">30,9 €/h</td><td>6,1 €/h</td><td>20,9 €/h</td><td rowspan="2">57,9 €/h</td></tr>
<tr><td colspan="2">27,0 €/h</td></tr>
</table>

ANNEXE 1 : Organigramme fonctionnel

ANNEXE 2 : Tableau de bord 2014

SeTIS Bxl asbl - 7/05/2015

Int. dépl., int. tél., trad. écr.		Nbr Mois 12									
	Période	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Nombre de prestations effectuées / facturées (--> y-compris les annulés et facturés)	janvier	1.309	1.419	1.474	1.376	1.381	1.027	888	795	721	515
	février	1.392	1.251	1.384	1.528	1.353	1.053	917	843	682	546
	mars	1.398	1.532	1.612	1.723	1.268	1.216	804	955	827	665
	avril	1.411	1.465	1.387	1.370	1.392	1.143	943	743	627	586
	mai	1.307	1.379	1.569	1.656	1.260	1.155	911	853	741	614
	juin	1.395	1.431	1.681	1.297	1.505	1.408	947	885	768	661
	juillet	1.032	1.125	1.170	1.155	1.295	903	770	671	488	464
	août	825	999	1.205	1.369	1.208	1.064	836	678	555	440
	septembre	1.226	1.102	1.289	1.529	1.380	1.520	1.041	741	613	636
	octobre	1.461	1.497	1.736	1.495	1.634	1.539	1.116	1.029	843	677
	novembre	1.171	1.306	1.578	1.387	1.502	1.252	977	865	825	629
	décembre	1.091	1.102	1.085	1.247	1.270	1.003	845	628	643	561
	TOTAL Annuel	**15.018**	**15.608**	**17.170**	**17.132**	**16.448**	**14.283**	**10.995**	**9.686**	**8.333**	**6.994**
	Hausse / 2013	*96%*									
	Hausse / 2012	*87%*	*91%*								
	Hausse / 2011	*88%*	*91%*	*100%*							
	Hausse / 2010	*91%*	*95%*	*104%*	*104%*						
	Hausse / 2009	*105%*	*109%*	*120%*	*120%*	*115%*					
	Hausse / 2008	*137%*	*142%*	*156%*	*156%*	*150%*	*130%*				
	Hausse / 2007	*155%*	*161%*	*177%*	*177%*	*170%*	*147%*	*114%*			
TOTAL Prestations / SeTIS		**14.968**	**15.579**	**17.141**	**17.108**	**16.437**	**14.281**	**10.817**	**8.672**	**7.751**	**6.985**
Hausse / année précédente		*0,96*	*0,91*	*1,00*	*1,04*	*1,15*	*1,32*	*1,25*	*1,12*	*1,11*	*1,20*
Moyenne mensuelle		***1.252***	***1.298***	***1.428***	***1.426***	***1.370***	***1.190***	***901***	***723***	***646***	***582***
Nombre d'interventions		***18.966***	***18.782***	***20.830***	***19.535***	***18.986***	***17.431***	***14.442***			
Nombre d'heures de prestation		**22.558**	**22.817**	**24.530**	**21.398**	**20.981**	**19.704**	***16.522***	***16.637***		
Nombre d'heures de déplacement		**12.902**	**13.360**	**13.246**	**12.704**	**12.183**	**11.957**	***9.328***	***7.614***		
A ajouter :	Prestations impossibles (non dispo IS ou langues)	5.176	5.095	4.538	4.112	3.736	2.465	1.706	1.225	666	108
	%age/Total	*23,9%*	*23,0%*	*19,6%*	*18,2%*	*17,4%*	*13,7%*	*12,6%*	*10,5%*	*7,1%*	
	Annulées à temps (non fact.)	1.436	1.458	1.499	1.316	1.234	1.291	816	775	393	142
	%age/Total	*6,6%*	*6,6%*	*6,5%*	*5,8%*	*5,8%*	*7,2%*	*6,0%*	*6,6%*	*4,2%*	
TOTAL DEMANDES Traitées		**21.630**	**22.161**	**23.207**	**22.560**	**21.418**	**18.039**	**13.517**	**11.686**	**9.392**	**7.244**
Hausse / année précédente		*0,98*	*0,95*	*1,03*	*1,05*	*1,19*	*1,33*	*1,16*	*1,24*	*1,30*	*1,24*
Total DEMANDES <territoire de compétence>		**20.345**	**20.549**	**20.188**	**19.118**	**17.593**	**14.800**	**11.376**	**10.686**	**8.754**	**6.574**
Détails (des prestations effectuées/ facturées)	**Total Sous-traitances**	**1.335**	**1.641**	**3.048**	**3.466**	**3.836**	**3.241**	**2.319**	**2.014**	**1.220**	**679**
	%age/Total	*8,9%*	*10,5%*	*17,8%*	*20,2%*	*23,3%*	*22,7%*	*21,1%*	*20,8%*	*14,6%*	*9,7%*
	dont RECUES DE :	**1.285**	**1.612**	**3.019**	**3.442**	**3.825**	**3.239**	**2.141**	**1.000**	**638**	**670**
	%age/Total	*8,6%*	*10,3%*	*17,6%*	*20,1%*	*23,3%*	*22,7%*	*19,5%*	*10,3%*	*7,7%*	*9,6%*
	SeTIS W - Marche	273	267	760	630	948	809	392	281	200	170
	Bruxelles accueil	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0
	SeTIS W - Namur	158	309	730	925	1235	674	559	460	73	92
	SeTIS W - La Louvière	200	297	601	619	580	806	492	79	74	109
	SeTIS Bxl	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0
	Brabant Wallon	152	222	281	379	522	474	321	93	188	173
	SeTIS W - Liège	502	517	647	889	485	315	298	66	99	117
	SeTIS W - Verviers	0	0	0	0	55	161	78	11	4	9
	dont TRANSMISES A :	**50**	**29**	**29**	**24**	**11**	**2**	**178**	**1.014**	**582**	**9**
	%age/Total	*0,3%*	*0,2%*	*0,2%*	*0,1%*	*0,1%*	*0,0%*	*1,6%*	*10,5%*	*7,0%*	*0,1%*
	SeTIS W - Marche	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	Bruxelles accueil	0	0	0	0	0	0	172	991	580	9
	SeTIS W - Namur	24	17	2	0	2	0	0	5	0	0
	SeTIS W - La Louvière	9	0	3	0	0	0	1	7	1	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	16	12	18	24	9	2	4	7	1	0
	SeTIS W - Verviers	0	0	6	0	0	0	1	3	0	0