

Chaussée de Haecht, 226 1030 Bruxelles I Belgique Tél. +32 2 609 51 80 Fax +32 2 609 51 81 Mail info@setisbxl.be

Rapport d'activités 2018























Chaussée de Haecht, 226 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









POD | Maatschappelijke Integratie SPP | Intégration Sociale







pour leur soutien à notre mission sociale

En 2018, le SeTIS Bruxelles a obtenu le deuxième niveau de reconnaissance de l'European Fund for Quality Management.



En 2018, le SeTIS Bruxelles, titulaire du label diversité d'Actiris, entame son troisième plan diversité.



En 2013, le réseau européen ENPSIT (European Network for Public Service Interpretation and Translation) a été créé, le SeTIS Bruxelles en est un membre actif.



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	8
STRUCTURE DE L'ASBL (ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, CONSEIL D'ADMINISTRATION, REPRÉSENTANTS)	10
LES SERVICES ET LE PRINCIPE DE MANAGEMENT	11
2018 EN QUELQUES CHIFFRES	12
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS	16
GESTION DE PLANNING	22
ADMINISTRATION ET FINANCES	24
RELATIONS EXTERIEURES ET QUALITE	25
ET DEMAIN	30
ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME	33
ANNEXE 2 : ARTICLE FITISPOS	35



PRÉAMBULE

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

L'objectif général

L'objectif général du SeTIS Bruxelles 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 Bruxelles remonte au 1^{er} janvier 2010.

Si le service d'interprétariat en milieu social bruxellois apparaît début des années '90, 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 Se-TIS Bruxelles se situe dans le prolongement de cette volonté de professionnalisation. En devenant une ASBL à part entière, le SeTIS Bruxelles 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 Bruxelles propose six types de prestations, chacune étant prévue pour s'adapter aux besoins spécifiques des utilisateurs :

Les prestations sur place

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

Les <u>permanences</u> s'apparentent aux prestations par déplacement, à la différence qu'elles sont 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 régulière (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 (par ex. explication des règles de vie dans un centre d'accueil en Wallonie).

Le SeTIS Bruxelles organise des permanences téléphoniques dans les langues les plus demandées. C'était le cas en 2017 pour l'arabe classique.

Les autres langues sont également disponibles par téléphone, mais hors du système de permanences. Dans la pratique, lorsqu'une demande de prestation par téléphone est formulée pour l'une des 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 leurs 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 (par ex. brochure, récit, règlement d'ordre intérieur, etc.). Nos traducteurs ne réalisent pas de traductions jurées.

La visioconférence

Le dernier service arrivé au sein du SeTIS Bruxelles. Mis en place à partir de 2014, c'est une nouvelle option pour les utilisateurs qui seraient désireux de faire appel à un interprète mais n'ont pas la possibilité de le recevoir physiquement. Le projet est encore à ses balbutiements mais promet d'être une alternative future à des prestations aujourd'hui impossibles par déplacement.

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 Joëlle VAN PÉ 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 MdM (Médecin du Monde asbl) représenté par Michel ROLAND SESO (Service Social de Solidarité Socialiste) représenté par Françoise VISÉE SeTIS Wallon (Service de Traduction et d'Interprétariat en Milieu Social Wallon) représenté par Régis SIMON

Les personnes physiques

Pierre VERBEEREN Albert CARTON

LES ADMINISTRATEURS

Personnes morales

CIRÉ asbl, représentée par Joëlle VAN PÉ MdM (Médecins du Monde asbl), représentée par Michel ROLAND

Personnes physiques

Marcel ETIENNE Albert CARTON

LES SERVICES

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

Gestion de planning

Réception et traitement des demandes (Matching des déplacements, téléphones et traductions écrites), élaboration des plannings mensuels des interprètes, confirmation et suivi des demandes auprès des utilisateurs et des interprètes.

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 personnels, 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 (ACS, ART.60 et ALE).

Administration et Finances

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

Relations extérieures et Qualité

Suivi des relations utilisateurs, promotion du secteur, gestion administrative des subsides, 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, mise en place des nouveaux projets et des relations avec des partenaires potentiels.

PRINCIPE DE MANAGEMENT

Le directeur du SeTIS Bruxelles est assisté d'un comité de coordination composé des responsables de chaque service et de quatre représentants des interprètes en milieu social. Les représentants sont élus dans chacun des quatre groupes de supervision par le processus d'élection sociocratique sans candidat. Le choix de ce mode de fonctionnement souligne la volonté, au sein du SeTIS Bruxelles, 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.

2018 EN QUELQUES CHIFFRES

Les demandes

En 2018, le SeTIS Bruxelles a traité 36.821 demandes, tous secteurs confondus. C'est 20 % de plus qu'en 2017! Les demandes se répartissent en 3 catégories: les demandes réalisées (26.999 prestations, soit 73%), les demandes non-réalisées (7.736, soit 21%) faute de disponibilités des interprètes en milieu social ou de langues non reprises dans notre catalogue et, enfin, celles qui ont été annulées plus de 24 heures à l'avance (2.086, soit 6%) (Voir tableaux 1 et 2).

de réponse, le service se maintient. Le taux d'indisponibilité est contenu à 22,3 % contre 23,3 % l'année précédente. Cela correspond à la performance de 2013.

Cela signifie que le SeTIS Bruxelles est dans l'incapacité de répondre à plus d'une demande sur cinq! Cela reste un énorme problème pour nous et pour les utilisateurs. Nous y reviendrons.

Tableau 1 : Répartition des demandes par catégorie pour 2018 et 2017

2018	PERM	PONCT	TEL	TRA	Total	%age	% p.r. 2017
Annulée	410	1.672	2	2	2.086	5,7%	+5,9 %
Non Réalisée	224	5.930	1.551	31	7.736	21,0%	+8,2 %
Réalisée	2.402	20.070	4.404	123	26.999	73,3%	+25,1 %
Total	3.036	27.672	5.957	156	36.821	100,0%	
2018 / 2017	69 %	147 %	101 %	109 %	125 %	Réalisé	

2017	PERM	PONCT	TEL	TRA	Total	%age
Annulée	498	1.460	10	1	1.969	6,4%
Non Réalisée	399	4.986	1.733	35	7.153	23,3%
Réalisée	3.489	13.626	4.353	113	21.581	70,3%
Total	4.386	20.072	6.096	149	30.703	100,0%

Tableau 2 : Comparatif du nombre de demandes traitées depuis 2010

Demandes	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Annulée	2.086	1 969	2 042	1 523	1 436	1 454	1 484	1 310	1 267
Non Réalisée	7.736	7 153	8 882	6 463	5 176	5 087	4 538	4 116	3 742
Réalisée	26.999	21 581	19 717	17 567	15 018	15 608	17 170	17 143	16 446
Total	36.821	30 703	30 641	25 553	21 630	22 149	23 192	22 569	21 455
Augmentation	20,5 %	0,2 %	19,9 %	18,1 %	-2,4%	-4,5%	2,8%	5,2%	
	(.) 0 (

PERM : permanence (≥ à 2 heures)

PONCT: prestation ponctuelle (\leq 1heure)

TEL: prestation par téléphone

A la hausse

Une fois encore, les différents rapports repartent à la hausse. Le nombre de demandes réalisées établi un nouveau record (+25%) à 26.999 ! Le nombre de demandes non-réalisées grimpe de plus de 8 % et les demandes annulées de près de 6 %. En termes de capacités

Comme l'iceberg

Demande et réalisé établissent de nouveaux records! Le nombre de prestations réalisées augmente de 25 %. Plus 31 % pour les prestations par déplacement (+47 % pour les ponctuelles et -31 % pour les permanences), +1 % pour les prestations par téléphone et +9 % pour les traductions écrites. Comme pour l'iceberg, seule

une petite partie des besoins est visible. Elle est sans commune mesure avec la partie immergée!

Tableau 3 : Répartition des heures selon le statut des travailleurs

%age			
(h / h Totales)	2018	2017	2016
ACS	35,1	45,3	43,4
Ex-FRB	6,1	6,0	11,0
ART.60	34,3	28,1	24,7
ALE	21,2	18,8	17,3
Volontaire	0,3	0,9	1,1
Annulé facturé	2,6	0,3	0,8
Stagiaire	0,4	0,6	1,7
Total	100,0	100,0	100,0
# travailleurs	2018	2017	2016
ACS	25	20	24
Ex-FRB	4	3	3
ART.60	27	21	13

Un basculement

Total

ALE

Au fil du temps, les collaborations avec les CPAS s'étoffent. Cette année, la part d'activité générée par les Art.60 est quasi semblable à celle du cadre ACS! Elle totalise 16,3 ETP alors que les ACS en représente 17,5 (voir tableau 3 ci-dessus).

17

73

19

63

23

63

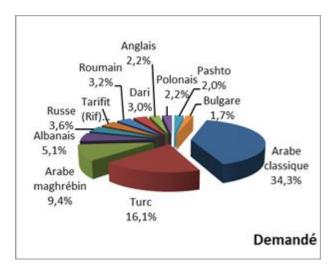
Sur l'ensemble de l'année ce ne sont pas moins de vingt-sept collaborateurs Art.60 qui sont passés par le SeTIS Bruxelles, plus de la moitié d'entre eux en tant qu'interprètes en langue arabe. Mis à part les 3 anciens postes FRB (Fondation Roi Baudouin) il n'y a pas d'interprète dont la langue maternelle est l'arabe orientale dans le cadre ACS.

Les 12 premières langues totalisent 86 % du total des heures demandées, les 15 premières 90 %. Les demandes ont eu lieu dans 73 langues.

Si l'on considère les prestations réalisées, ce

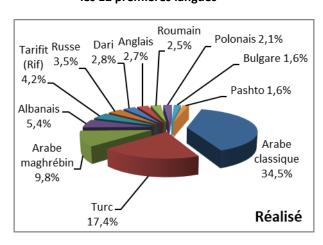
sont l'arabe classique, le turc, l'arabe maghrébin et l'albanais qui tiennent le palmarès. Ces quatre langues totalisent 67 % du temps de travail. Le russe est relégué en cinquième position, juste avant le tarifit (Rif). En termes d'heures prestées, l'arabe classique pèse plus de 34 % du

Figure 1 : Répartition des heures demandées pour les 12 premières langues



temps de travail (28 % en 2017). En 2015, l'année de l'afflux des Syriens et des Irakiens, l'arabe classique représentait 18 %. En 2014, c'était moins de 9% !

Figure 2 : Répartition des heures réalisées pour les 12 premières langues



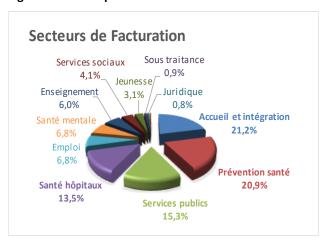
Nouvelle dominante

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 le coût de la prestation n'est pas nécessairement le même que l'utilisateur chez qui va se dérouler la prestation. Si les utilisateurs changent, les secteurs relatifs peuvent également être différents.

Même si l'étroite collaboration avec le CPAS de Schaerbeek, dont le travail est en partie pris en charge par le fond européen AMIF (Asylum, Migration and Integration Fund) se poursuit et

Figure 3 : Réalisé par secteur de facturation



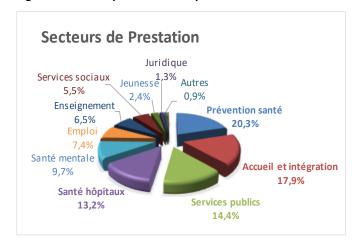
prend de l'ampleur, cette année, c'est le secteur de l'accueil et de l'intégration qui prend la tête. Cela est dû au travail réalisé avec les BAPAs et principalement avec VIA asbl, le bureau d'accueil des primo-arrivants de Schaerbeek et de Molenbeek. La collaboration avec l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance) continue de progresser. Ce volume est encore amené à grossir depuis l'octroi au SeTIS Bruxelles du marché public 2019 qui inclus le domaine des services PSE (de Promotion de la santé à l'école). La jeune collaboration avec ACTIRIS et ses 18 antennes soutient le secteur des services publics au même titre que les nombreuses permanences assurées au CPAS de Schaerbeek.

Compte tenu de ces changements, le domaine de la santé au sens large ne représente plus que 41,2 % des prestations réalisées. Il reste le plus gros domaine d'action. Pourtant il est moins important depuis deux années consécutives.

Ce sont les secteurs de la santé mentale (+2,9 points) et des services sociaux (+1,4 points) qui bénéficient le plus du transfert d'heures des secteurs de facturation vers les secteurs de prestation (figures 3 et 4).

En 2018, l'équipe a réalisé 26.999 prestations, ce qui représente 38.802 heures d'interprétation facturées et 19.222 heures de déplacement.

Figure 4 : Réalisé par secteur de prestation



Non-réalisé

Contrairement à 2017, cette année le nombre de demandes non-réalisées est reparti à la hausse. A cette exception près, depuis 2003, le nombre de demandes pour lesquelles aucun interprète n'est disponible est en constante augmentation. C'est, à n'en pas douter, une preuve de l'ampleur de déploiement de l'interprétation en milieu social en Région de Bruxelles Capitale et à la fois, cela sonne comme une injonction silencieuse aux pouvoirs publics de tutelle! N'estil pas temps, après 26 ans, d'enfin asseoir le secteur dans un cadre de reconnaissance et de lui donner des moyens en lien avec les besoins du terrain?

La diminution du non-réalisé n'est pas au rendez-vous malgré l'augmentation du nombre de travailleurs Art.60 engagés. De 3.737 demandes non-honorées en 2013, le chiffre passe à 7.736 unités en 2018 avec un sursaut à 8.882 en 2016.

Tableau 4: # demandes non-réalisées par langue

		# De-	
Lan	igue	mandes	%age
1	Arabe classique	2.265	29,3%
2	Turc	638	8,2%
3	Roumain	507	6,6%
4	Russe	409	5,3%
5	Arabe maghrébin	363	4,7%
6	Pashto	331	4,3%
7	Dari	300	3,9%
8	Albanais	287	3,7%
9	Polonais	254	3,3%
10	Espagnol	247	3,2%
11	Farsi	167	2,2%
12	Bulgare	165	2,1%
13	Pular	147	1,9%
	Total	7 736	100,0%

Les langues arabe classique/oriental et turc restent les langues les plus demandées et celles pour lesquelles les refus sont les plus importants (tableau 4). La langue roumaine fait son apparition dans ce trio de tête. Un défaut de russe se fait à nouveau sentir, alors que pendant des années cette langue était en surplus d'offre. Ces quatre langues représentent 50 % des demandes non-réalisées faute de disponibilités des interprètes dans les plages de travail souhaitées.

La question qui concerne la distribution et l'évolution de la répartition des demandes entre les petits, les moyens et les gros utilisateurs abordée dans le rapport d'activité de l'année passée montre une nouvelle tendance. Suite à la mise en place du nouveau modèle de gestion, l'activité du SeTIS Bruxelles se déplace-t-elle des plus petits utilisateurs vers les plus gros ? On peut, en effet, raisonnablement estimer que la mise en place, dictée par les contraintes financières et les pressions politiques, d'un système centré sur une tarification différenciée entre les secteurs et les utilisateurs fasse bouger le centre de

gravité des missions rendues. Qu'en est-il sur les cinq dernières années ?

Une impression...

De 2014 à 2017, le poids des utilisateurs à plus de 50 prestations par mois est relativement stable. Il passe de 44,2 % à 44,5%. Pendant ce temps, le nombre d'utilisateurs concernés passe de 4 à 6. Jusque-là, la situation semblait stable et maitrisée. Mais en 2018, le même nombre d'utilisateurs représente plus de 51 % de l'activité!

Tableau 5: Nombre d'utilisateurs de facturation et poids respectif en fonction du nombre annuel de prestations

# Prest. / mois	# Uti 2018	%age 2018	# Uti 2017	%age 2017	# Uti 2016	%age 2016	# Uti 2015	%age 2015
> 100	4	46,2	3	34,3	3	32,0	2	25,4
50 à 100	2	4,9	3	10,2	3	10,5	4	20,0
30 à 50	6	10,1	3	6,4	3	7,2	3	7,2
10 à 30	18	11,7	17	15,8	18	19,0	12	14,0
5 à 10	32	10,1	31	12,7	25	10,0	20	9,8
2 à 5	60	8,2	55	10,3	54	10,8	62	12,9
1 à 2	72	4,6	62	4,9	52	4,7	55	5,2
< 1	331	4,2	295	5,4	300	5,8	271	5,5
TOTAL	525	100,0	469	100,0	458	100,0	429	100,0

5,6 % d'augmentation, c'est plus qu'une impression et cependant, ce constat doit être modéré. En effet, le 4ème opérateur à plus de 100 prestations par mois est VIA asbl pour lequel les services fournis sont spécifiques et reposent sur les nouvelles compétences de l'équipe en terme de formation en citoyenneté!

Tableau 6 : Proportion d'utilisateurs bénéficiant de plus de 50 prestations par mois

# Prestations		2018	2017	2016	2015	2014
50 et plus /mois	# Uti	6	6	6	6	4
	%age	51,1	44,5	42,5	45,4	44,2

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS

Au vu du nombre de plus en plus important de travailleurs et de la diversité de leurs statuts, la gestion du personnel mobilise une grande partie du temps du service des ressources humaines composé d'1,5 ETP dont 1 ETP responsable. Le service gère les recrutements, l'accueil de nouveaux membres dans l'équipe, l'encadrement et l'évaluation des travailleurs. Le service est également en charge du suivi des dossiers du personnel, de la gestion des contrats et du Payroll, des demandes de congés et absences diverses, des documents administratifs relatifs aux assurances, du bien-être au travail et de la surveillance de la santé. Il s'occupe enfin de l'organisation des formations et des demandes de subsides s'y rapportant.

Quelques chiffres

En 2018, l'équipe a compté 66 travailleurs sous contrat répartis en 46,2 ETP et 17 personnes collaborant avec les chèques ALE:

71 interprètes

- 17,4 ETP sous contrat ACS
- 1,4 ETP sur fonds propres
- 1 ETP sur fonds propres ACTIVA
- 8 ETP sous contrat Art.60 §7
- 8,3 ETP sous contrat Art.60 payant
- 17 interprètes ponctuels (chèques ALE)

4 personnes à la gestion de plannings (call center)

- 2,5 ETP sous contrat ACS
- 0,8 ETP sous contrat Art.60 §7

8 membres de l'équipe de gestion

- 3,5 ETP sous contrat ACS
- 0,5 ETP sous contrat Maribel social
- 1,7 ETP sur fonds propres
- 0,8 ETP sous contrat Art.60 §7

Le SeTIS Bruxelles développe son nouveau modèle de gestion

Suite à la dernière crise financière traversée par le SeTIS Bruxelles en 2015 et 2016, la mise en place d'un nouveau modèle de gestion avait été décidée par les instances. En effet, suite à la perte de subventions importantes, le SeTIS Bruxelles avait alors été contraint de licencier tout son personnel. Grâce à la mobilisation et à la créativité de l'équipe et des instances pour trouver des sources de financement alternatives, les travailleurs avaient pu tous être réengagés fin 2016 - début 2017, aux mêmes conditions de temps de travail et de rémunération.

Même si le SeTIS Bruxelles n'a pas eu à subir de baisse de personnel cette fois-ci, l'avenir restait cependant incertain et nécessitait un changement qui s'est traduit par la mise en place du nouveau modèle de gestion. Celui-ci, toujours en cours de réalisation, s'affine de plus en plus en concertation avec les partenaires sociaux.

Au niveau RH, un aspect « quantitatif », découlant de ce nouveau modèle de gestion, a déjà été intégré lors des évaluations des travailleurs en plus de l'aspect « qualitatif », seul évalué jusque-là. Le but de ce nouveau modèle étant, à termes, d'établir des critères de performances permettant de définir des objectifs individuels et collectifs.

Une équipe en mouvement et qui ne cesse de grandir

Paradoxalement à la situation économique difficile qu'a traversée le SeTIS Bruxelles, les demandes d'interprétation n'ont cessé de croître, surtout dans les langues arabes. Le nombre de postes ACS dont dispose le SeTIS Bruxelles n'augmentant pas, l'équipe a dû être renforcée tant au sein des interprètes que dans l'équipe de gestion via d'autres types de contrats.

L'augmentation de la demande a effectivement aussi une implication au niveau de la charge de travail de l'équipe de gestion. Ainsi, le responsable des relations extérieures et de la qualité, jusqu'à présent à ½ temps, a vu son temps de travail doublé depuis avril 2018. Un renfort s'est également avéré nécessaire dans le service de la gestion de plannings qui comptait,

jusqu'à fin mars 2018, 2,5 ETP. Une travailleuse Art. 60 y a été engagée pour un an. La continuité a quant à elle été assurée au service administratif et financier qui fonctionne également avec un travailleur Art. 60 en renfort depuis quelques années.

Concernant l'équipe d'interprètes, la Fondation Roi Baudouin avait octroyé en 2015 un financement au SeTIS Bruxelles pour l'engagement de 2,5 ETP interprètes en langues arabes pour une période d'un an. A la fin du financement, la nécessité de renouveler ces contrats sur fonds propres apparaissait évidente pour le SeTIS Bruxelles sous peine de voir ré-augmenter le taux d'indisponibilité dans les langues arabes. Deux travailleuses, pour 1,5 ETP, avaient alors été réengagées, sous contrat à durée indéterminée cette fois. En mai 2018, le temps de travail de l'une de ces travailleuses, à ½ temps, a été augmenté pour atteindre un temps plein.

En juin 2018, le SeTIS Bruxelles a engagé, toujours sur fonds propres mais avec allocation Activa, une travailleuse ALE pour laquelle ce statut n'était plus envisageable, celle-ci s'étant formée pour devenir animatrice d'ateliers citoyenneté dans les BAPA, l'une des nouvelles cordes à l'arc du SeTIS Bruxelles.

A l'été 2018, un poste ACS temps plein attribué à la langue albanaise a été libéré par une travailleuse qui a fait le choix de quitter le SeTIS Bruxelles. L'offre en albanais étant supérieure à la demande, ce poste a été réattribué à la langue arabe et, en l'occurrence, à l'une des travailleuses sur fonds propres.

En septembre 2018, un travailleur terminant chez nous son contrat Art. 60 a également été engagé sur fonds propres avec l'allocation Activa. Ce travailleur est le seul au SeTIS Bruxelles à maîtriser, en sus de l'arabe classique, les langues kurdes de Syrie (Kurmandji, Badini et Sorani).

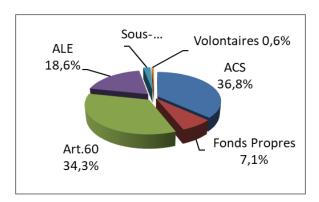
Par ailleurs, depuis juin 2016, le SeTIS Bruxelles bénéficie de cinq postes ACS « contrat d'insertion », une mesure mise en place par le Gouvernement bruxellois pour favoriser l'emploi et lutter contre le chômage chez les jeunes de moins de 25 ans. Ce dispositif permet aux jeunes d'acquérir une première expérience de travail et ce, pendant une année. Malheureusement, les candidats ne se sont pas bousculés au portillon! En effet, les conditions à remplir par les candidats afin de bénéficier de ces postes sont nombreuses dont celle de la maîtrise du français et de la(les) langue(s) maternelle(s). Un seul de ces postes a pu être occupé par une travailleuse en langues arabes de septembre 2017 à août 2018. Au 31 décembre 2018, c'est l'unique candidate qui nous a été envoyée par Actiris.

Ces dernières années, l'équipe d'interprètes en langues arabes a également été renforcée par des travailleurs remplaçants et par des travailleurs sous contrat Art. 60. Ainsi, deux interprètes en langue russe, en incapacité de travail de longue durée depuis 2016 et 2017, sont remplacés par des interprètes en langues arabes. Concernant l'équipe des 17 interprètes sous contrat Art. 60 en poste au SeTIS Bruxelles en décembre 2018, 11 maîtrisent les langues arabes. Pour rappel, en décembre 2016, cette proportion était de 5 sur 8 et, en décembre 2017, de 8 sur 14!

Au fur et à mesure des années, l'équipe des interprètes sous contrat Art. 60 a augmenté dans sa globalité et compte, en décembre 2018, 17 interprètes et 2 administratifs (un assistant administratif et une gestionnaire de plannings). Une nouvelle langue a fait son apparition dans l'équipe d'interprètes Art. 60 : le Roumain. La demande dans cette langue a augmenté progressivement et il a été nécessaire de renforcer notre interprète ACS à ¾ temps en lui augmentant son temps de travail et en engageant une travailleuse Art. 60. Les autres langues, déjà présentes dans le cadre mais renforcées par

des travailleurs Art. 60 sont le Dari, le Farsi et le Turc. Le Pachto et le Polonais sont, quant à elles, des langues non représentées dans le cadre mais assurées uniquement par des travailleurs Art. 60. Cela pose problème pour assurer la continuité de la disponibilité de ces langues, les remplaçants n'étant pas toujours évidents à trouver!

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

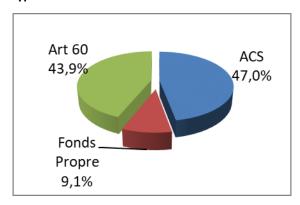


Ce dispositif de l'Art. 60 est précieux pour le Se-TIS Bruxelles car il lui permet de répondre à davantage de demandes des utilisateurs mais pose également la question du turn-over continu dû à ce type de contrat qui dure entre un et deux ans. L'assurance d'une qualité constante de nos services devrait idéalement passer par une formation de base pour chacun mais comment, dans la pratique, organiser continuellement cette formation alors qu'elle est prévue dans notre cadre à un moment précis ? C'est un point sur lequel nous réfléchissons depuis plusieurs mois avec nos partenaires de formations!

Comme première réponse, afin de parfaire l'encadrement des nouveaux interprètes, le Se-TIS Bruxelles a mis en place depuis le 2ème se-mestre 2017 un système de référents. Des interprètes plus expérimentés se portent volontaires pour accompagner les nouveaux engagés, quel que soit leur statut, dans leurs débuts comme interprètes au SeTIS Bruxelles. Cela permet au nouveau travailleur d'identifier un(e) collègue comme personne référente

pour répondre à ses questions d'ordre professionnel, organisationnel ou encore institutionnel.

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



Une formation de base

Jusqu'en 2014, la formation de base pour les nouveaux interprètes était organisée par le Se-TIS Bruxelles en fonction des besoins et des nouvelles arrivées dans l'équipe. Celle-ci se déclinait en 4 modules répartis sur 9 jours et animés par des intervenants externes : 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 » (2 jours).

Depuis 2015, une formation plus formelle a vu le jour, initiée à l'époque par plusieurs partenaires : l'asbl Extension de l'Université de Mons, le SeTIS Bruxelles, l'asbl Bruxelles-Accueil et le SPF Santé Publique (cellule médiation interculturelle). Cette formation intitulée « Introduction à l'interprétation et à la médiation pour les services publics » est organisée par la Faculté d'Interprétation et de Traduction de l'Université de Mons et donne droit à une attestation délivrée par l'Université en fin de cursus. Neuf interprètes du SeTIS Bruxelles avaient pu bénéficier du 1er cycle de formation (octobre 2015 – mars 2016), dix du 2ème cycle

(octobre 2016 – mars 2017) et dix du 3ème cycle (octobre 2017 – mars 2018). Pour ce 4ème cycle (octobre 2018 – mars 2019), 13 interprètes ont été inscrits par le SeTIS Bruxelles, principalement des travailleurs Art. 60. Initialement de 60 heures, la formation est passée depuis octobre 2017 à 66h –avec 16h de modules thématiques supplémentaires pour les interprètes du SeTIS Wallon et SeTIS Bruxelles – et se donne dans les locaux du SeTIS Bruxelles (les cours étaient précédemment dispensés au SPF Santé Publique). Les partenaires ont également changé au fur et à mesure des années, Bruxelles-Accueil s'est retiré et le SeTIS Wallon nous a rejoints.

Les thématiques suivantes sont abordées sous la forme de cours magistraux agrémentés de nombreux exercices pratiques: principes communicatifs, rôle et déontologie de l'interprète, interprétation et stratégies de communication interculturelle, connaissances disciplinaires et terminologiques (demandes d'asile, santé somatique et mentale), pise de parole, maîtrise du non-verbal, du para-verbal et des émotions, techniques d'interprétation de liaison biactive, recherches documentaires et terminologiques, spécificités de l'interprétation par téléphone et vidéoconférence. Deux modules optionnels sont également présents : 1) les structures de protection et d'aide à la jeunesse et le système scolaire en Belgique francophone et 2) le système d'insertion socio-professionnelle en Wal-Ionie et à Bruxelles.

Une formation continue

Chaque année, une formation continue est organisée de septembre à juin pour les interprètes en milieu social et se répartit comme suit : 30 heures de techniques d'interprétation adaptées au social et de perfectionnement du français, 25 heures de supervision sous la forme de groupes de parole animés par des intervenants extérieurs, et une trentaine

d'heures de modules thématiques choisis en fonction des besoins émis par les interprètes.

Jusqu'à juin 2017, ces formations étaient financées en très grande partie par le fonds de formations de notre secteur, le Fonds 4S, sur base de l'acceptation de dossiers de candidatures détaillés remis dans le cadre d'appels à projets. Mais le Fonds 4S a changé son mode de fonctionnement en 2017 et a attribué à chaque association un BMA (budget maximum autorisé) pour une période de 3 ans. Ce BMA est fonction du nombre d'ETP (sur le Payroll) qu'emploie l'association, or plus de la moitié de l'équipe du SeTIS Bruxelles est composée de travailleurs Art. 60 et ALE. Pour le SeTIS Bruxelles, ce BMA est de 12.300€ pour la période allant du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2019. Malheureusement, dans notre cas, ce budget ne permet plus de couvrir nos frais de formations. Depuis septembre 2017, seule la moitié des frais des groupes de parole est prise en charge, l'autre moitié ainsi que le reste de l'offre de formations est à charge du SeTIS Bruxelles. D'autant que, l'équipe étant de plus en plus importante, quatre groupes de formation au lieu de trois précédemment ont dû être mis en place depuis septembre 2017, ce qui a encore alourdi les frais.

Depuis septembre 2017, la formation en techniques d'interprétation adaptées au social et perfectionnement du français a dû être réduite à un groupe d'une quinzaine d'interprètes ayant encore besoin de parfaire leur français, au lieu de trois groupes auparavant comprenant quasiment l'intégralité de l'équipe.

Pour les modules thématiques, des fonds ont été dégagés pour travailler à partir de septembre 2018 sur la communication, l'écoute et l'assertivité. Notre partenaire pour cette formation est Fathia Ben Kouider, également animatrice de l'un de nos groupes de parole.

Certificat d'Université en Interprétation en contexte juridique : milieu judiciaire et secteur des demandes d'asile

En 2013, le SeTIS Bruxelles avait tenté de mettre un pied dans le monde de l'interprétation assermentée, sans grand succès. Mais les procédures changent au niveau du SPF Justice et une loi sortie en avril 2014 prévoit la création d'un registre national des interprètes assermentés dans lequel pourront s'inscrire les interprètes sous certaines conditions.

Les interprètes ayant déjà travaillé pour la Justice peuvent s'inscrire dans un registre provisoire et devront, endéans un certain nombre d'années, s'inscrire au registre définitif pour lequel il faudra justifier de ses connaissances juridiques et prouver deux ans de pratique professionnelle dans les huit dernières années.

L'université de Mons a pris la balle au bond afin de répondre à la 1ère exigence et a mis en place depuis octobre 2017 un Certificat d'Université en Interprétation en contexte juridique, une formation de 150h à horaire décalé. Les conditions d'admission sont l'attestation de suivi de la formation de base, un diplôme de l'enseignement supérieur ad hoc ou cinq ans d'expérience professionnelle utile. Quatre interprètes du SeTIS Bruxelles ont suivi le 1er cursus d'octobre 2017 à septembre 2018. Un seul interprète s'est inscrit pour le cursus suivant qui a débuté en octobre 2018. Deux tiers des frais d'inscription sont pris en charge par le SeTIS Bruxelles, le tiers restant est à charge de l'interprète.

Et encore...

Comme chaque année, deux journées de teambuilding ont eu lieu en septembre. Comme l'année précédente, l'équipe du SeTIS Bruxelles a passé ces deux jours au vert au centre spirituel de la Pairelle à Wépion. La journée de travail (1er jour) fut animée par Fathia Ben

Kouider en guise d'introduction à sa formation thématique sur la communication, l'écoute et l'assertivité. La 2ème journée fut consacrée à un moment de détente ensoleillé entre collègues autour d'un barbecue.

Faisant partie de l'accord signé en novembre 2016 avec les partenaires sociaux, le SeTIS Bruxelles a réalisé, par l'intermédiaire de Mensura, une analyse des risques psychosociaux auprès de son personnel. Cette analyse a consisté en un questionnaire online pour toute l'équipe suivi d'entretiens individuels et de groupes de travail animés par une conseillère en prévention aspects psychosociaux de Mensura. Les résultats de cette analyse seront présentés à l'ensemble du personnel début 2019. La prochaine étape, à savoir la mise en place d'un plan d'actions, s'étalera sur l'année 2019.

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. Les quatre représentants, élus dans chaque groupe de formation selon un vote sociocratique, participent activement à l'un des comités de coordination mensuels de l'asbl composé des responsables de services et de la direction.

Depuis 2017, ce dispositif s'est trouvé réinterrogé lors de nos comités avec les représentants. Un rôle élargi pour les représentants avait alors été abordé ainsi que la possibilité d'une durée de mandat plus longue afin d'avoir davantage le temps de s'investir de son rôle.

Dès lors, à l'approche des élections de juin 2018, les représentants ont interrogé leurs

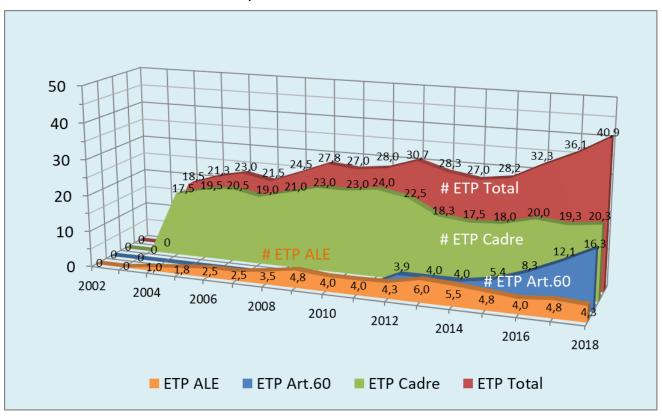
groupes respectifs sur la pertinence de prolonger leur mandat, au moins pour un an. Cela a été approuvé dans les différents groupes, il n'y a donc pas eu de nouvelles élections en 2018.

Les représentants n'ayant pas changé, il n'a pas été nécessaire de prévoir une formation cette année. En effet, nous tentons chaque année de trouver une formation pertinente afin d'outiller les représentants pour leur permettre de gérer leurs réunions d'équipe de la meilleure

manière possible. Nous faisons généralement appel pour ce faire à des formations du catalogue Formapef, à tarifs réduits, mais nous

Figure 6: Evolution de la répartition des prestations entre les statuts de travailleurs depuis 2004

sommes confrontés aux mêmes difficultés chaque année. D'une part, l'offre de formation de ce catalogue change chaque année, les représentants suivent donc des formations différentes d'une année à l'autre. D'autre part, seuls les travailleurs salariés sont prioritaires à l'inscription or les places sont très limitées. Cependant, tous les travailleurs, quel que soit leur statut, sont susceptibles d'être élus. Encore une difficulté à tenter de résoudre l'année prochaine si de nouveaux représentants sont élus!



Le quotidien du service

La prise en charge et le suivi quotidien des demandes d'interprétariat qui nous parviennent en majorité par téléphone est assurée par le service de la gestion de planning (GDP). Le reste des demandes nous sont transmis par email et fax.

Les demandes par téléphone, les permanences et les traductions écrites sont aussi gérés par notre service

Gestion des demandes

La gestion des demandes et la recherche des disponibilités des interprètes se font en utilisant le logiciel qui a été développé spécialement pour nous. Cette année nous n'étions malheureusement pas en mesure d'apporter d'autres améliorations au logiciel mais, avec les options existantes, il est possible de faire le suivi et le traitement des demandes convenablement.

L'attribution des demandes permet une répartition prioritaire des prestations aux interprète sous contrat et ensuite aux interprètes sous Art.60 et ALE.

L'optimisation du temps de travail des interprètes pour attendre le meilleur taux d'occupation passe par le module de rationalisation de planning qui est utilisé régulièrement et se met en place automatiquement à chaque signalement d'indisponibilité d'un interprète.

WebSetis est le module du logiciel qui permet la prise des demandes sur le site internet. Nous avons pour le moment deux utilisateurs qui l'utilisent au quotidien. En raison des difficultés informatiques mentionnées plus haut, cette offre ne peut actuellement pas être élargie aux autres utilisateurs. Nous espérons que cela pourra se faire vers fin 2019, début 2020.

L'équipe de gestion

Dans le but d'offrir un service de qualité et d'avoir la disponibilité et la réponse dans des délais raisonnables, nous avons agrandi cette année l'équipe de la GDP avec une personne en plus en Art 60 (3,5 ETP). Une des employées partage son temps de travail entre un mitemps dans notre service et l'autre à la GRH. Sa présence en appui nous permet de mieux gérer les appels pendant les pics du matin en diminuant le temps d'attente pour les utilisateurs.

Évolution des demandes

Le nombre de demandes traitées par notre service a augmenté cette année encore malgré une diminution des demandes par déplacement hors de Bruxelles et les prestations par téléphone à la suite de la mise en place d'un accord de territorialité entre nous et le SeTIS Wallon.

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

L'augmentation des demandes en général et en arabe classique en particulier cette année s'explique aussi en partie par la collaboration avec Actiris et des demandes des permanences en plus de la part de CPAS de Schaerbeek pour qui nous avons mis en place une permanence en plus ainsi à partir du mois de mars nous avons une triple permanence en arabe classique du lundi au vendredi matin et une double permanence après-midi du lundi au jeudi.

Prestations par téléphone

Les demandes de prestations par téléphone ont diminué en deuxième partie de l'année à la suite de la mise en place des permanences téléphoniques de la part du SeTIS Wallon à partir de mois de juin 2018, surtout de la part des centres d'accueil qui ont l'obligation de s'adresser prioritairement à eux pour les prestations par téléphone en arabe classique.

Nous avons fait le choix de garder la permanence téléphonique en arabe classique les matins et après-midi ainsi nous sommes toujours en mesure de répondre à la demande des autres utilisateurs pour les prestations par téléphone.

La téléconférence continue à avoir du succès auprès de nos utilisateurs, et surtout par les centres PMS et les consultations ONE.

Visioconférence

Cette année, en collaboration avec SeTIS Wallon, une permanence en visioconférence a été mise en place pour les centres d'accueil de la Croix-Rouge. Les langues retenues sont l'albanais, l'arabe classique, le pashto, le dari et le somali qui sont reparties entre les deux SeTIS. Nous assurons en moyenne deux visioconférences par semaine.

La visioconférence est proposée comme alternative pour les demandes hors de Bruxelles pour lesquelles aucun des deux SeTIS n'est en mesure d'assurer le déplacement ainsi plusieurs utilisateurs commencent a adopter la visioconférence comme solution.

Nous constatons toutefois que ces permanences sont largement sous-exploitées et nous devrons analyser en 2019 la pertinence de maintenir ce dispositif.

Perspectives pour 2019

La demande en langues principales reste stable ainsi le renouvellement des Art. 60 se fera principalement en arabe classique mais nous essayons de répondre aussi aux demandes des utilisateurs pour les langues que nous n'avons pas d'interprètes pour le moment. Ainsi la recherche d'interprète se maintient en tibétain, en kinyarwanda/kirundi et swahili, en tigrigna et amharique, et également en grec, suite à la demande d'Actiris pour le travail réalisé en antenne.

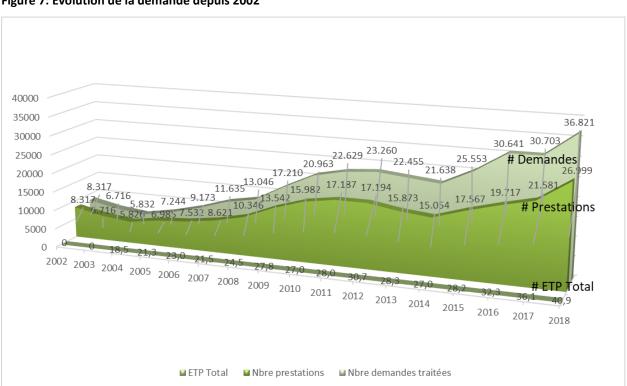
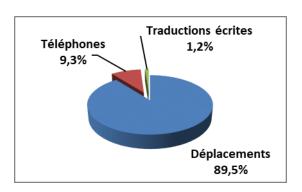


Figure 7: Evolution de la demande depuis 2002

Augmentation sensible du chiffre d'affaires

En 2018, le chiffre d'affaires a été de 22,50 % des produits et charges d'exploitation et a connu une augmentation nette de 35,07 % par rapport à 2017; augmentation résultant principalement du nouveau modèle de gestion mis en place et de l'augmentation du nombre de prestations effectuées en 2018.

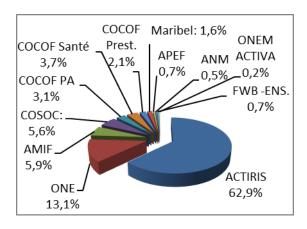
Figure 8 : Répartition des recettes



Les subsides...

En 2018, Actiris reste le plus grand pouvoir subsidiant du SeTIS Bruxelles. Au dernier trimestre 2018, le SeTIS Bruxelles a obtenu un subside communautaire de soutien à l'enseignement sur la période allant de septembre 2018 à août 2019. Il n'y a pas eu d'autres changements quant à nos pouvoirs subsidiant habituels: CO-COF (Santé et cohésion sociale), FSE-AMIF, APEF et LE FONDS MARIBEL SOCIAL.

Figure 9 : Répartition des subsides



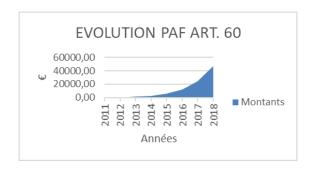
Suivi créances clients

Au cours de l'année 2018, nos clients ont continué à être réguliers dans le paiement des factures.

PAF prestataires article 60

Avec une augmentation sensible du nombre de travailleurs en article 60, le SeTIS Bruxelles a dû participer davantage aux frais liés à ces travailleurs; sur base conventionnelle propre à chaque CPAS. Cette dépense a augmenté de 93,37% par rapport à l'année 2017.

Figure 10: Evolution annuelles PAF art. 60



Trésorerie

Au cours de l'année 2018, le SeTIS Bruxelles n'a pas été obligé de recourir à l'utilisation de la ligne de crédit mise à sa disposition par le CRE-DAL. En effet, les subsides ont été versés très régulièrement et l'asbl a reçus les soldes de subsides dus sur les années précédentes.

RELATIONS EXTERIEURES ET QUALITE

Un nouveau rythme

L'année 2018 a été marquée par le changement de rythme au sein du service. Le responsable des relations extérieures et de la qualité, jusqu'alors engagé à mi-temps a vu son temps de travail augmenté pour passer à temps plein en avril 2018 afin de mieux répondre aux besoins à court, moyen et long terme.

Par conséquent, une série de dossiers dont l'avancement était fortement ralenti voir complètement à l'arrêt depuis le départ de la responsable précédente ont pu reprendre.

C'est notamment le cas du nouveau site internet qui a enfin pu être mis en ligne en juillet.

Les appels à projets et les partenariats, un terreau indispensable

Comme indiqué précédemment dans ce rapport, le SeTIS Bruxelles a vécu une année rythmée par une nouvelle augmentation du nombre de prestations réalisées ainsi que du nombre de demandes enregistrées, ce qui a supposé plusieurs engagements au sein de l'équipe d'interprètes mais aussi au sein de l'équipe de gestion. Bien que ces augmentations aient permis une plus grande rentrée d'argent par les recettes des prestations, le Se-TIS Bruxelles reste un service social pratiquant des tarifs accessibles pour l'ensemble des organisations souhaitant faire appel à des interprètes en milieu social. Pour pouvoir garantir l'équilibre financier, il est nécessaire de rendre des appels à projets annuels ou pluri-annuels ou de développer des projets de partenariats dédiés. C'est là une des missions principales du service des relations extérieures et de la qualité

Certains de ces projets ont connu la continuité, comme c'est le cas du projet de permanence au sein du Département d'Action Sociale du CPAS de Schaerbeek, financé par le fonds européen AMIF, dont la représentation en Belgique francophone est assurée par le Fonds Social Européen. Ce projet quadriennal se prolongera jusqu'au 31 décembre 2020. Cette date marquera également la clôture de l'actuel projet quinquennal de cohésion sociale, dont la gestion quotidienne est assurée par le service des

relations extérieures et de la qualité. Cette enveloppe de financement de prestations, toujours insuffisante pour répondre aux besoins de l'ensemble des institutions reconnues de cohésion sociale connu cette année un allègement grâce à l'arrivée inattendue d'une aide de la part de la cohésion sociale d'Anderlecht.

D'autres appels à projets ont également vu le jour. Si certains étaient récurrents - comme c'est notamment le cas de l'appel à projets FIPI associatif de la COCOF -, d'autres inattendus la réserve communal de la cohésion sociale d'Anderlecht plusieurs nouveaux appels à projets ont également vu le jour. C'était notamment le cas du Dispositif de soutien aux activités d'accompagnement à la scolarité et à la citoyenneté des enfants et de jeunes pour la période 2019-2021 mis en place par la Région de Bruxelles-Capitale. Le SeTIS apprenait en toute fin d'année 2018 qu'un financement des prestations dans le secteur de l'enseignement allait être partiellement octroyé, une première pour un secteur en croissance et qui était jusqu'alors cruellement sous-financé. La Fédération Wallonie-Bruxelles a également entendu notre appel réitéré en cette année 2018. Après avoir rendu un projet infructueux dans le cadre de l'appel Démocratie scolaire et activités citoyennes, nous avons consulté le Cabinet de la Ministre de l'Enseignement pour lui faire part des difficultés mais aussi de l'inégalité de traitements selon le réseau, la commune ou encore le centre PMS de tutelle auquel chacun des établissements faisant appel se trouvent. La Ministre Schyns a relayé notre demande au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui a décidé de nous allouer une aide substantielle pour l'année scolaire 2018-2019. Nous espérons pouvoir couvrir l'entièreté des besoins de ce secteur avec ces deux financements.

En matière de partenariats, l'année 2018 n'était pas en reste avec la mise en place du partenariat avec Actiris sobrement nommé « Traduction et interprétariat en milieu social » qui se développera du 1^{er} mai 2018 au 31 décembre 2020. Les premiers mois de collaboration ont été assez prometteurs en matière de possibilité de développement. Une première

évaluation a eu lieu en décembre et a permis de rendre compte des besoins non satisfaits sur base de données chiffrées, de sorte que la convention prévoira un avenant pour passer de 9 à 22 langues et pour inclure les prestations par téléphone. Parallèlement, il a été convenu d'un commun accord que des sessions d'information à destination du personnel d'Actiris seraient organisées dans le courant du premier semestre 2019 en binôme avec Brussel-Onthaal, partenaire néerlandophone d'Actiris pour ce projet. Ce sera la première fois que les deux services d'interprétation en milieu sociale bruxellois organisent une action conjointe!

Un dossier qui a beaucoup compté également aura été celui de la mise en place de la nouvelle fonction pour les interprètes ayant clôturé le processus d'équivalence validé par le CBAI afin de devenir animateur en formation citoyenne au sein des BAPA. Ainsi, treize collègues ont pu obtenir l'équivalence et à la clôture de l'année 2018, cinq d'entre eux officiaient au sein de l'un des deux BAPAs bruxellois, uniquement en langue arabe orientale, à l'image des besoins en interprétation pour l'ensemble des acteurs de la Région.

Un autre partenariat qui tenait à cœur était celui amorcé avec le service Accueil des Demandeurs d'Asile de la Croix-Rouge de Belgique pour l'intervention d'interprètes par vidéoconférence, organisée en permanences en cinq langues conjointement avec nos homologues du SeTIS Wallon. Malheureusement, force est de constater que les prestations n'ont pas afflués et il y aura lieu d'examiner les suites à donner à cette action en début d'année 2019.

L'interne et l'externe

Outre les rencontres avec les utilisateurs pour l'évaluation annuelle de collaboration quotidienne (ONE, CPAS de Schaerbeek, CHU Brugmann, VIA), de nombreuses occasions de rencontrer des partenaires ont eu lieu au cours de l'année, parfois dans des contextes très spécifiques comme la visite du HUB humanitaire coordonné par Médecins du Monde afin de mieux comprendre les réalités de travail de chacun des acteurs présents sur place. Dans l'ensemble de nombreuses rencontres formelles et informelles ont ponctué cette année 2018. D'une part avec les journées ou demi-journées de travail comme cela fut le cas pour la présentation du Guide de la Santé mentale en exil publié par le réseau Santé mentale en exil (et dont le SeTIS Bruxelles fait d'ailleurs partie), le Forum Ouvert organisé pour les 2 ans de VIA asbl, la Matinée d'étude sur les politiques migratoires et leurs effets organisé par le CBAI, la rencontre « Parlons Citoyenneté! » organisée par la COCOF, la rencontre sur les besoins des partenaires organisée par le CPAS de Schaerbeek ou encore le Collogue international dédié à l'interprétation en santé mentale, organisé par un de nos partenaires de longue date, le service de santé mentale Ulysse et à laquelle un interprète du SeTIS Bruxelles a pu faire part d'un témoignage passionnant à l'attention des professionnels de la santé mentale.

D'autre part, des réunions de réseaux, tels que les « réunions MENA » organisées au sein du Cabinet du Délégué Général aux Droits de l'Enfant Bernard Devos permettent d'échanger sur des publics et des problématiques précises. Malheureusement, il n'aura pas été possible pour le responsable d'assister aux autres réseaux dont le SeTIS est membre actif comme la Coordination d'Action Sociale Schaerbeekoise ou le réseau santé mentale en exile. Le conflit d'agenda était effectivement permanent puisque ces réunions se tiennent toujours le mardi, jour où le responsable se trouvait systématiquement en formation au CBAI.

Enfin, les séances plénières ont été l'occasion de rencontrer plusieurs services utilisateurs comme BAPA Bxl, le CPAS de Schaerbeek, le Centre PMS communal de Schaerbeek ou encore le Jesuit Refugee Service pour échanger sur les pratiques professionnelles de chacun et améliorer la collaboration.

Toutes ces rencontres ont également nourri les discussions en interne, notamment au sein du Groupe de Travail Outils de Gestion et au Conseil d'Administration auxquels le responsable des relations extérieures est désormais invité. L'analyse qui découle de ces réunions a permis également de travailler sur deux aspects fonda-

mentaux avec la direction et le conseil d'administration. Dans un premier temps, des rencontres visant à la sensibilisation sur les problèmes de reconnaissance de l'institution auprès de la FESEFA la fédération patronale à laquelle le SeTIS Bruxelles est rattachée mais aussi auprès des pouvoirs politiques, ainsi qu'une discussion ouverte sur ce sujet au sein du Dialogue Social ayant lieu en présence des permanents syndicaux de la SETCA et la CNE. L'issue de ces rencontres a ensuite abouti sur des pistes de réflexion et sur la suggestion de la rédaction d'une note à l'attention des dirigeants politiques et syndicaux. Celle-ci est retranscrite dans son intégralité dans la section suivant « Et l'avenir ? »

Le rayonnement du SeTIS Bruxelles

Alors que le SeTIS Bruxelles vit depuis plusieurs années une situation où la capacité de réponse est inférieure à la demande formulée, il s'avère toujours nécessaire de faire connaître le SeTIS Bruxelles, ses missions et ses spécificités auprès de utilisateurs, actuels ou futurs. Ainsi, la gestion quotidienne des demandes d'information par téléphone, par e-mail ou par l'objet de rencontres, a connu un essor particulier cette année. Une rencontre avec des étudiants futurs assistants sociaux de la Haute Ecole Bruxelles-Brabant pour les sensibiliser aux missions de l'interprète en milieu social et au travail avec des personnes ne maitrisant pas le français

De même, le Jesuit Refugee Service a souhaité mieux faire connaître le SeTIS Bruxelles et son action auprès de ses travailleurs et membres, notamment par la publication d'une interview au responsable des relations extérieures et de la qualité dans son bulletin trimestriel JRS-News. La collaboration avec Actiris a aussi permis au SeTIS Bruxelles de se faire un peu mieux connaître du grand public par les reportages au sein des antennes Actiris réalisés par une équipe de la RTBF Info-Vivacité en radio et RTL-TVI en télévision.

Enfin, l'année 2018 s'est clôturé sur une belle collaboration avec l'UMons autour de la rédaction d'un article pour la revue spécialisée en traduction et interprétation pour les services

publics FITISPOs publiée par l'Université de Alcalá de Henares (Madrid, Espagne). L'article consacré aux évolutions du métier d'interprète à Bruxelles se trouve en annexe du présent rapport d'activités.

La Qualité, un défi quotidien

Les bouleversements que le SeTIS Bruxelles a traversé au cours des quatre dernières années ont eu pour effet de remettre en question une série de pratiques et un mode de fonctionnement interne inscrits depuis longtemps. D'autre part, la constante évolution au sein de l'équipe suscite de nouveaux défis à relever.

C'est pour cette raison qu'il avait été décidé en 2017 d'entamer un nouveau cycle de reconnaissance par le label EFQM afin de permettre au SeTIS de se confronter à un regard extérieur, voir le chemin parcouru depuis le début du processus en 2012 et celui qu'il reste à accomplir pour atteindre l'« Excellence ». Les résultats de l'évaluation qui a eu lieu en juin 2018 ont été très concluants avec l'obtention sans équivoque d'une deuxième étoile « Committed to Excellence ». Néanmoins, le but principal de ce projet n'était pas de recevoir les félicitations d'évaluateurs extérieures mais bien de nous confronter à nos propres limites. Ainsi, une série de recommandations ont été émises par les examinateurs et ont fait l'objet d'une analyse approfondie. Ces recommandations feront d'ailleurs l'objet d'un vote par l'ensemble du personnel pour définir les chantiers prioritaires à travailler tous ensemble un 2019.

Un autre dossier de longue date sur lequel nous avons pu relancer une nouvelle étape est celui du plan diversité d'Actiris. Pour ce troisième volet, nous allons collaborer avec UNIA, le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, afin d'aborder la question de la diversité au travail, le SeTIS Bruxelles en étant un exemple assez représentatif. Le travail se fera en focus group sur base volontaire afin que chacun puisse déposer ses besoins sur la prise en compte de ses valeurs et son identité.

Le travail sur les aspects d'interculturalité dans les pratiques professionnelles des interprètes est aussi au cœur des préoccupations du service qualité. Ainsi, le responsable des Relations extérieures et de la Qualité suit une formation de deux ans en Développement et Médiation Interculturelle au CBAI de 2017 à 2019. Dans le cadre de cette formation, il est question de stages à réaliser, celui de première année se limitant à une observation et celui de deuxième année à la mise en place d'un projet porteur de

changements au sein de l'institution concer-

née.

Pour le stage de première année, le responsable des relations extérieures et de la qualité a pu réaliser un stage d'observation de 50h au sein du CPAS de Schaerbeek pour examiner les pratiques des travailleurs sociaux avec et sans interprète en milieu social. Le rapport de stage a notamment servi de base pour la mise en place d'un projet de stage de deuxième année en binôme avec une travailleuse du service ISP du CPAS de Schaerbeek.

Toutes ces améliorations ont pour but d'améliorer les conditions de travail des interprètes mais aussi de mieux répondre aux besoins des utilisateurs et des bénéficiaires. Néanmoins, la perfection n'est pas de ce monde et il arrive que des prestations posent problème à l'une des trois parties impliquées. C'est donc le rôle du service Qualité que de recevoir ces plaintes et de les traiter afin de pouvoir travailler en toute confiance, tant sur le plan inter-personnel qu'institutionnel. Comme les années précédentes, le nombre de plaintes a été infinitésimal par rapport à la somme des prestations réalisés. Néanmoins, chacune d'entre elle fait l'objet d'une attention particulière et permet de révéler des dysfonctionnements ou des incompréhensions qui trouvent (presque) toujours une solution!

Tableau 7 : Nombre de plaintes traitées (sources : interprètes et utilisateurs)

Secteur	2018	2017	2016	2015
Accueil-Intégration	2	2	1	2
Enseignement	2		1	
Prévention Santé	2	2	1	4
Santé	3	1	2	2
Santé mentale	1	2	1	
Services publics	4		1	1
Services sociaux		2	1	



La traduction et l'interprétation en milieu social professionnelles font partie du paysage socio-culturel bruxellois depuis 27 ans. Au fil des crises migratoires, financières ou sociales, les services en place souffrent de l'absence d'une reconnaissance structurelle qui leur permettent d'assurer sereinement leurs missions et leur donnent une vision à long terme. En 2019, le SeTIS Bruxelles est encore en errance sectorielle à cause du caractère transversal de son action.

La réalité sociodémographique bruxelloise

Le SeTIS Bruxelles (Service de Traduction et d'Interprétation en milieu social Bruxellois), dont la mission principale est reprise dans le nom complet, opère aujourd'hui sur l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale. A titre indicatif, en 2018, l'asbl a réalisé 27.000 prestations auprès de 720 services publics et associatifs bruxellois rencontrant des populations qui ne maîtrisent pas le français. Les prestations ont eu lieu de manière transversale dans des secteurs aussi variés que l'accueil et l'intégration (FEDASIL, Croix-Rouge, BAPA), la santé (prévention, hôpitaux et santé mentale), les services publics (CPAS, administrations communales), l'emploi (ACTIRIS), l'enseignement (PMS, PSE), les services sociaux, la jeunesse et le domaine juridique.

Au risque de reproduire un poncif, il est nécessaire de rappeler que la Région de Bruxelles-Capitale est un territoire urbain pour le moins atypique et que les actions à y mener pour surmonter les barrières linguistiques et culturelles le sont également. Bruxelles a la particularité de concentrer aujourd'hui quelques 187 nationalités. Avec 417.107 résidents de nationalité étrangère pour une population de 1.198.726

personnes (soit 35% de la population bruxelloise) et 62 % de résidents bruxellois nés étrangers, Bruxelles est la deuxième ville du monde comptant le plus d'étrangers, après Dubaï selon le World Migration Report de 2015 de l'OIM. De plus, ce sont chaque année entre 40 et 45.000 nouveaux résidents bruxellois qui arrivent de l'étranger.

Depuis 1992, des services d'interprétation et de traduction dédiés, dont le SeTIS Bruxelles fait partie, opèrent sur la Région pour répondre aux besoins des travailleurs du non-marchand bruxellois au contact de ces populations. Au fil des années, le processus de professionnalisation par les formations qualifiantes a abouti à un code de déontologie national en 2008 et à la mise en place d'une formation de base dispensée par l'Université de Mons en 2015.

En outre, l'une des principales fonctions du Se-TIS Bruxelles est de permettre l'intégration socio-professionnelle de personnes peu qualifiées, ou ayant des qualifications non-reconnues en Belgique. Dans le contexte bruxellois où seulement 38,6 % des ressortissants étrangers en âge de travailler sont mis à l'emploi (chiffres 2014), le SeTIS Bruxelles tient la gageure d'employer actuellement 68 personnes, dont 81 % sont originaires d'un pays hors UE, 56 % ont plus de 45 ans et 66 % sont des femmes.

La constante absence de cadre

L'histoire des interprètes du SeTIS Bruxelles remonte à 1992, quand Culture et Santé constitue la première équipe d'interprètes en milieu social bruxellois qui transite par l'asbl ISM en 1994 puis par le CIRÉ suite à la faillite d'ISM en 2000. Enfin, le SeTIS Bruxelles reprend les activités du CIRÉ-Interprétariat en janvier 2010. Le cadre sectoriel de l'Education Permanente, dont le CIRÉ fait partie, sert alors de référence pour la constitution et l'attribution d'une commission paritaire, la 329.02. Cependant, le SeTIS

Bruxelles ne fait toujours pas partie à ce jour des organismes reconnus par le décret de la Communauté française de Belgique.

En 2012, l'organisation, alors âgée de deux ans, doit affronter une première crise financière suite à la disparition des subsides octroyés par FEDASIL. Cela contraint les instances à procéder au licenciement des 5 ETP entre 2012 et 2013, dont la Responsable des Relations Extérieures et de la Qualité.

En 2013, le représentant du SeTIS Bruxelles auprès du Conseil Consultatif interpelle le Secteur de la Cohésion sociale pour être intégré et reconnu dans le cadre du décret Primo-arrivants de la COCOF, à l'instar du SeTIS Wallon avec le décret intégration de la Région Wallonne. Les autorités ne prendront pas en compte cette demande et laisseront le SeTIS Bruxelles sans cette reconnaissance.

En 2015, c'est un deuxième coup de semonce avec la disparition du fonds FIPI fédéral qui représente alors 10 % du budget annuel. Le manque à gagner déséquilibre le système de financement et met le service en péril. Les instances réagissent en remettant les préavis à l'ensemble du personnel en prévision d'une éventuelle fermeture du service. Alors que les préavis courent entre l'année 2015 et l'année 2016, des sources de financement alternatives et de nouvelles perspectives de développement sont mises en place pour aboutir fin 2016 au réengagement de l'ensemble du personnel sur de nouveaux contrats. Avec la signature des nouveaux contrats, les travailleurs gardent leur ancienneté barémique mais perdent l'ancienneté contractuelle. De ce fait, le SeTIS Bruxelles voit la contribution financière d'Actiris pour les contrats ACS descendre à 95%, en vertu des nouvelles réglementations en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale. Bien que cette situation nouvelle procure une plus grande flexibilité, elle ne permet pas d'obtenir le cadre de reconnaissance recherché.

Le Conseil d'Administration et la Direction décident parallèlement de rendre le service plus autonome financièrement. Une révision des tarifs pour les secteurs sous-financés (milieu hospitalier, petite enfance, accueil et asile, intégration) est entamée. Le poly-financement de la structure s'accentue avec 10 sources de financement simultanées. A l'heure actuelle, aucune d'entre elles n'octroie un agrément ou une reconnaissance structurelle au SeTIS Bruxelles.

En juillet 2018, alors que les Accords du Non-Marchand en Communauté française, par l'intermédiaire de la COCOF en Région bruxelloise, établissent une augmentation de barème salarial de 3%, le SeTIS Bruxelles n'est repris dans aucun secteur ou sous-secteur ayant droit à un financement supplémentaire de la part des autorités de tutelle, tout en ayant l'obligation d'appliquer cette hausse sur fonds propres.

Reconnaissance du terrain, méconnaissance des autorités

Depuis plusieurs années, le secteur non-marchand est confronté à un tassement des subsides et à la fragmentation du soutien des institutions par la logique généralisée de l'appel à projet. En ce qui concerne le SeTIS Bruxelles, c'est le point mort sur toutes les tentatives de reconnaissances ou d'inclusion dans un secteur idoine en raison d'une trop grande transversalité de l'action. Cette transversalité, qui pose problème aux autorités, est pourtant considérée comme une vertu par l'institution. L'adaptabilité du SeTIS Bruxelles, sa capacité à tenir le cap et à continuer à servir l'ensemble des associations ayant des besoins de communication avec les primo-arrivants bruxellois permet d'ailleurs d'afficher des performances de réalisation inattendues au vu des circonstances.

Le paradoxe veut que, en dépit de l'absence d'un financement pérenne et structurel de l'activité, la demande a plus que doublé en moins de 10 ans. En 2010, le SeTIS Bruxelles assurait 16.448 prestations pour 21.418 demandes. En 2018, il s'agissait de 26.999 prestations réalisées pour 36.821 demandes.

Cette mise en perspective nous conforte dans l'idée que la demande exprimée n'est, en fait, que la partie émergée de l'iceberg. D'une part, il nous est fréquemment rapporté que les services d'interprétation informels – avec des « interprètes ad hoc », gratuits ou payés « au noir » – sont encore des pratiques courantes au sein même des établissements faisant appel à nos services. D'autre part, plusieurs secteurs d'activités ne font pas du tout appel à nous (ex. urgences, pompiers, maisons de repos et de soins, mutuelles, caisses d'allocations familiales, etc.) ou sont largement sous-exploités (ex. les services communaux, SISP, etc.).

Des inquiétudes permanentes

En dépit des difficultés évoquées, le SeTIS Bruxelles a pu présenter des comptes de résultats positifs en clôture des exercices comptables précédents. Cette meilleure santé financière est avant tout le résultat de l'opiniâtreté et de la créativité de son personnel et de ses instances à toujours faire plus avec moins de moyens.

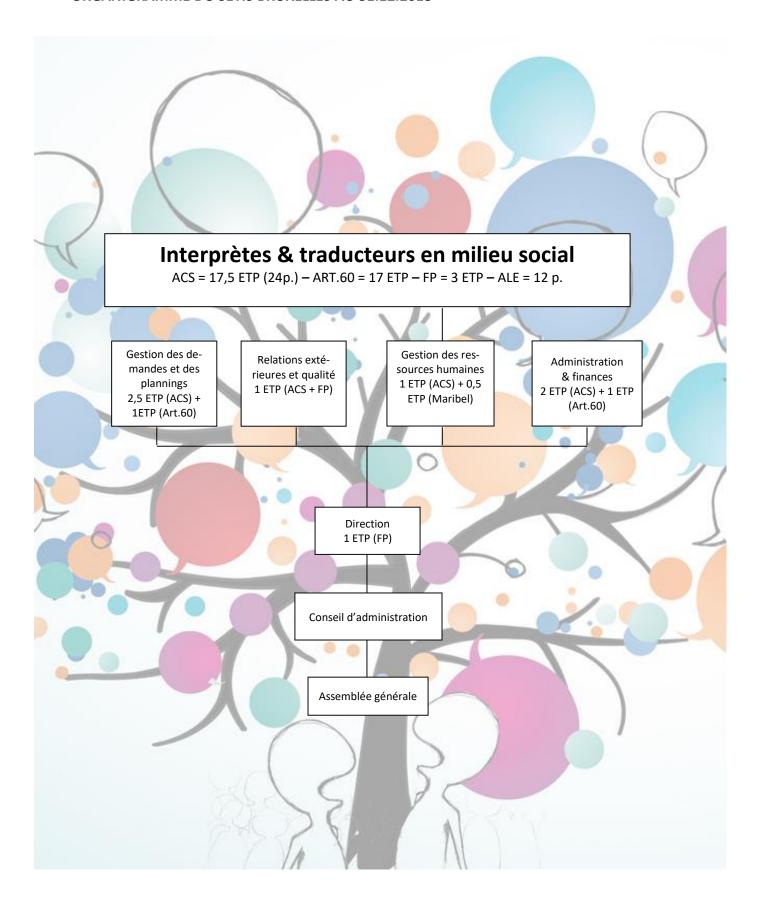
Le dynamisme des nombreux partenaires du Se-TIS Bruxelles au cours des dernières années montre aussi que les besoins évoluent et qu'il est du devoir sociétal du SeTIS Bruxelles de chercher les meilleurs moyens d'y répondre. Pour preuves, l'augmentation du cadre d'intervention dans les consultations ONE, l'intervention d'interprètes formés en tant qu'animateurs citoyenneté dans les BAPA, la mise en place de permanences dans des services publics comme le CPAS de Schaerbeek ou encore l'intervention d'interprètes dans les antennes Actiris au service des nouveaux demandeurs d'emploi de la Région.

Néanmoins, la santé financière du SeTIS Bruxelles n'en reste pas moins fragile et incertaine à moyen et long termes. D'une part, le service est dépendant de subsides régis par de nombreux appels à projets non-conçus pour un cadre d'action aussi précis que le SeTIS Bruxelles ce qui s'avèrent contre-productifs, chronophages et énergivores. Les aides ponctuelles octroyées par les autorités régionales et communautaires pour équilibrer les comptes ne donnent aucune garantie de pérennité. A contrario, elles poussent à abandonner le modèle social (tarif social) qui a toujours été défendu par l'asbl. D'autre part, les tentatives de révision profonde des systèmes ACS et ALE sont elles aussi susceptibles de déstabiliser l'équilibre financier du SeTIS Bruxelles. En outre, l'absence de reconnaissance sectorielle ne permet pas d'avoir accès à des financements automatiques en cas de négociations en amont, comme nous l'avons vu récemment avec les Accords du Non-Marchand. Enfin, les élections du 26 mai 2019 et leurs résultats si peu lisibles sont également porteurs de nombreuses incertitudes pour l'ensemble du secteur associatif, fortement tributaire des décisions politiques en matière d'action sociale, d'intégration et d'aide à la personne.

Inévitablement, l'absence de reconnaissance structurelle alimente l'insécurité professionnelle des travailleurs du SeTIS Bruxelles et interroge sur la capacité des autorités publiques à répondre aux défis qu'impose une région en constante mutation démographique. Après plus de 25 ans au service des travailleurs sociaux et des citoyens bruxellois, il tarde au SeTIS Bruxelles d'être reconnu pour le travail accompli. Cette reconnaissance doit passer par une intégration dans un secteur idoine pour permettre au SeTIS Bruxelles de continuer à exister demain et de s'adapter aux besoins. L'heure où la Région de Bruxelles-Capitale se reconnaît dans son identité cosmopolite est-elle enfin arrivée ?

Ce texte a été envoyé aux présidents des partis démocratiques francophones à leur centre d'étude respectif, aux chefs de groupe des parlements COCOF, FWB et Région de Bruxelles-Capitale, ainsi qu'à la FGTB, la CSC et la fédération patronale FESEFA.

ORGANIGRAMME DU SETIS BRUXELLES AU 31.12.2018



ÉVOLUTION DU SERVICE DE TRADUCTION ET INTERPRÉTARIAT EN MILIEU SOCIAL BRUXELLOIS (SETIS BRUXELLES): DE LA RECONNAISSANCE À LA VALORISATION DES COMPÉTENCES CHEZ L'INTERPRÈTE. / EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL DE BRUSELAS (SETIS BRUXELLES): DEL RECONOCIMIENTO A LA VALORIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS EN EL INTÉRPRETE.

Nicolas Bruwier SeTIS Bruxelles, Belgique nicolas.bruwier@setisbxl.be

Anne Delizée Université de Mons, Belgique anne.delizee@umons.ac.be

Christine Michaux Université de Mons, Belgique chistine.michaux@umons.ac.be

Simon de Brouwer SeTIS Bruxelles, Belgique simon.debrouwer@setisbxl.be

Résumé : La traduction et l'interprétation professionnelles de services publics (TISP) sont présentes en Belgique depuis les années 1970, mais ont vraiment pris leur envol en 1992. Une augmentation constante de la demande, ainsi qu'une exigence d'amélioration de la qualité, ont suivi. Par conséquent, en Belgique, la professionnalisation des traducteurs et interprètes en milieu social est devenue une question centrale dès le début des années 2000. Parallèlement, des besoins spécifiques sont apparus et le Service de Traduction et Interprétariat en milieu social bruxellois (SeTIS Bruxelles) a mis en place une offre adaptée à ces évolutions. Dans cet article, nous proposons une réflexion sur cette adaptation aux changements législatifs et sur la pratique actuelle de la "collaboration thérapeute-interprète" en santé mentale. Pour le SeTIS Bruxelles, le futur de la TISP requiert une adaptation aux besoins exprimés par le terrain, ainsi qu'une plus grande valorisation du bagage personnel et culturel de l'interprète.

Mots-clés : Évolution de la TISP en Belgique ; Adaptation aux nouvelles réalités ; Nouveaux champs de compétences ; Approche interculturelle ; SeTIS Bruxelles.

Resumen: La traducción e interpretación profesionales para los servicios públicos han estado presente en Bélgica desde tan pronto como los años 1970 pero han tenido que esperar hasta el 1992 para despegar. Al tiempo que las solicitudes y la exigencia de mejoramiento cualitativo incrementaban constantemente, la profesionalización de los traductores e intérpretes para los servicios públicos en Bélgica se ha convertido en una cuestión clave desde el inicio de los años 2000. Paralelamente, las necesidades específicas no tardaron en llegar y el Servicio de Traducción e Interpretación en el ámbito Social de Bruselas (SeTIS Bruxelles) ha desarrollado una oferta adaptada a esas evoluciones. En este artículo, nos interesaremos a los cambios legislativos y a las prácticas actuales de "colaboración terapeuta-intérprete" en el sector de la salud mental. Para el SeTISBruxelles, el futuro de la TISP requiere la adaptación a las necesidades del terreno valorizando el bagaje cultural y personal del intérprete.

Palabras clave: Evolución de la TISP en Bélgica; Adaptación a las nuevas realidades; Nuevos terrenos de competencia; Enfoque intercultural; SeTIS Bruxelles.

Abstract: Professional Public Service Translation and Interpreting has been present in Belgium as early as in the 1970s but has really taken off from 1992. A constantly increasing number of requests, along with a demand for improved quality, followed. As a result, professionalization of Public Service Translators and Interpreters in Belgium has become a key issue from the early 2000s onwards. Apart from that, specific needs rapidly emerged and Brussels Public Service Translation and Interpreting (SeTIS Bruxelles) designed an offer adapted to the evolving practices. In our paper, we will reflect on this adaptation to legislation changes and to the current practice of 'therapist- interpreter collaboration' in the mental health sector. For SeTIS Bruxelles, the future of PSIT requires adaptation to the realities and needs expressed from the field with a

greater validation of the interpreters' cultural and personal backgrounds.

Keywords: Evolution of PSIT in Belgium; Adaptation to new realities; New fields of competence; Intercultural approach; SeTIS Bruxelles.

1. Contexte sociodémographique bruxellois et historique de la profession en Belgique

1.1 Contexte sociodémographique bruxellois

Bruxelles a la particularité d'être une ville-monde de taille moyenne¹. Elle concentre aujourd'hui quelque 187 nationalités pour une population de 1 198 726 personnes, dont 417 107 résidents de nationalité étrangère² et 62 % de résidents bruxellois nés étrangers (Hermia *et al.*, 2017), ce qui en faisait en 2015, selon le *World Migration Report 2015* de l'Organisation Internationale des Migrations, la deuxième ville du monde comptant le plus d'étrangers, après Dubaï (OIM, 2015)³.

En 2017, les personnes d'origine étrangère venues habiter dans la région étaient 42 352, un chiffre comparable à la moyenne pour la période 2011-2016 (Hermia *et al.*, 2017). Bruxelles voit donc arriver chaque année un contingent de personnes étrangères qui correspond environ à 3,5 % de sa population globale, dont la plupart ne parle ni le français ni le néerlandais, les deux langues officielles de la région.

Le contexte socio-économique est également particulier dans la Région Bruxelles- Capitale puisque celle-ci est la plus pauvre de Belgique, avec un revenu annuel moyen par habitant se situant à 22 % en dessous de la moyenne nationale et un taux de chômage de 13 %, contre 9 % en Wallonie et 3,5 % en Flandre (*idem*).

Ces quelques chiffres ont pour but de montrer à quel point la Région Bruxelles-Capitale est un territoire urbain pour le moins atypique, et que les actions à y mener pour surmonter les barrières linguistiques et culturelles sont susceptibles de l'être également. Nous reviendrons sur ces actions après avoir esquissé la professionnalisation de la traduction et l'interprétation de services publics en Belgique, et plus particulièrement à Bruxelles.

1.2 Émergence et professionnalisation de la traduction et l'interprétation de services publics en Belgique

En Belgique, la première initiative d'interprétariat médical professionnel fut lancée dans les années 1970 par le CPAS d'Anvers⁴ (Es-Safi, 2001 : 27 ; Verrept *et al.*, 2000 : 24), et un service spécialisé, le *Tolkencentrum*, officiellement créé en 1980 (Gemeenteblad, 1980, partie 2 : 1427-1446) est devenu opérationnel en 1982. À Bruxelles, c'est en 1984 que le service *Formation d'Interprètes Immigrées*⁵ *en Milieu Médico-Social* voit le jour, actif jusqu'en 1987 (Cherbonnier, 2002 : 8). La Belgique figure ainsi parmi les premiers pays européens à avoir mis sur pied des services spécialisés (Delizée, 2015 : 6-7).

Ce n'est toutefois qu'au début des années 1990 que débute réellement la professionnalisation de la traduction et de l'interprétation de services publics (TISP) dans notre pays, qui connaît une forte augmentation de l'immigration à partir de 1994 – 1995. Le degré de

¹ Dans cet article, nous utiliserons indifféremment la notion de ville et de région pour parler de Bruxelles comme noyau urbain de la Région Bruxelles-Capitale qui regroupe 19 communes, dont la Ville de Bruxelles. Il sera spécifié en toutes lettres lorsque Bruxelles désigne l'entité communale et non régionale.

² Soit près de 35 % de la population totale, dont 23 % de ressortissants UE et 12 % de pays tiers.

³ Dubaï compte 83 % de résidents nés étrangers. À titre de comparaison pour l'Europe, les autres grandes villes se situent bien en-deçà de Bruxelles : Londres en 8^e position (32 % nés étrangers), Francfort en 12^e position (27 % nés étrangers), Paris en 13^e position (25 % nés étrangers) - Source : OIM (2015).

professionnalisation de la TISP peut être estimé en fonction des cinq critères suivants (*e.g.* COFETIS, 2008; De Brouwer, 2013; Pöchhacker, 2008; Rillof, 2013; Wadensjö *et al.*, 2007): la structuration du domaine d'activités, l'harmonisation des pratiques, la définition précise du mandat professionnel, la formation suivie par les interprètes et les conditions d'embauche. Examinons brièvement ces aspects pour la Belgique⁶.

1.2.1 Structuration du domaine, harmonisation des pratiques et définition du mandat

En 1991, le Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés (FIPI) fut créé et permit de financer diverses initiatives pour professionnaliser des intervenants bilingues et biculturels. Le service *Interprétariat social et médical* (ISM) est notamment lancé en 1992 dans notre capitale : il répond à la demande croissante à Bruxelles et en Wallonie jusqu'en 1999 et s'ouvre rapidement à des secteurs autres que celui des soins de santé (principalement petite enfance, alphabétisation, accueil et insertion des demandeurs d'asile et des personnes déplacées). En avril 2000, l'asbl *Coordination et Initiatives pour les Réfugiés et Étrangers* (CIRÉ) reprend la gestion d'ISM et le rebaptise *CIRÉ Interprétariat*. En Wallonie, ce sont cinq services d'accompagnateurs interculturels qui se développent. En Flandre, diverses associations d'interprétariat et de traduction en milieu social voient également le jour. Face à cette forte hétérogénéité, le *CIRÉ Interprétariat* prend en mars 2004 l'initiative de créer la plateforme de réflexion *Coordination Fédérale de la Traduction et de l'Interprétariat Social – Federaal Overleg voor het Sociaal Vertalen en Tolken (COFETIS - FOSOVET*), qui regroupe vingt associations flamandes, wallonnes et bruxelloises actives dans le domaine de l'interprétariat en milieu social, appellation en vigueur en Belgique pour désigner l'interprétation de services publics.

Les objectifs majeurs en étaient de structurer le secteur en profondeur, de l'unifier au niveau national, d'œuvrer à sa professionnalisation et d'obtenir reconnaissance législative et financement structurel.

Tout au long des années 90 et jusqu'à 2007 environ, la terminologie se fait hésitante : comment nommer le tiers traduisant qui n'est pas un médiateur interculturel en milieu hospitalier? Mé-Médiateur diateur-interprète? interculturel social? Accompagnateur interculturel? Interprète social ? Et pour quel mandat exactement ? Le terme "médiateur" est rapidement écarté par ISM car il porte à confusion : les "médiateurs-interprètes "sont trop souvent appelés pour de la médiation de conflits qui ont pour origine une incompréhension autre que linguistique et culturelle (Cherbonnier, 2002 : 9). Ne subsiste que la dénomination "interprète", qui devient au début des années 2000 "interprète" à Bruxelles, tandis qu'apparaît l'"accompagnateur interculturel "en Wallonie. Ce que la majorité des membres de la COFETIS désirent, c'est un professionnel traduisant les énoncés des intervenants primaires " de manière technique et communicative " (COFETIS, s.l.n.d.), c'est-à-dire assurer le transfert linguistique en tenant compte des facteurs non verbaux et situationnels tout en restant neutre et impartial.

⁴ La Loi organique du 8 juillet 1976 consacre la création des Centres Publics d'Aide Sociale avec, comme article 1er, "Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il est créé des (centres publics d'action sociale) qui, dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide." C'est un service public dont la législation dépend de l'État fédéral, mais dont le cadre d'action est sous tutelle communale.

⁵ L'ASBL n'a recruté que des femmes, jugées mieux à même de comprendre le public cible, à savoir essentiellement des femmes accompagnées de leurs enfants. L'ASBL visait l'insertion socioprofessionnelle de ces femmes d'origine immigrée, qui ont bénéficié d'une formation initiale à mi-temps pendant un mois, puis d'une formation continue sous forme de modules portant sur des thèmes médicaux, sociaux et culturels (Cherbonnier 2002 : 9).

⁶ Pour une perspective détaillée de la professionnalisation de l'ISP en Belgique, voir Delizée (2015) pour la partie francophone et AII - Agentschap Integratie en Inburgering (2015) pour la Flandre.

"Interprète" semble le mieux correspondre à cette mission. Mais comment différencier ce métier de celui d'interprète de conférence? En utilisant l'appellation d'"interprète social"? Elle pèche par manque de précision : l'interprète n'est évidemment pas lui-même "social". Par contre, il travaille pour le secteur public non marchand, ce que reflète l'appellation "en milieu" déjà employée en France (Sauvêtre, 2000) ; cette appellation recouvre en outre le fait que cette forme d'interprétation est nécessaire pour que " [...] deux parties qui sont dans un rapport inégal avec la société dans laquelle elles" puissent communiquer (Actes du Colloque de Strasbourg,

1996 : 72). C'est donc l'"interprète en milieu" qui fera l'unanimité et qui s'implantera progressivement à partir de 2007 en Belgique francophone.

L'énorme chantier entrepris par la plateforme de réflexion fédérale COFETIS prend fin au bout de cinq ans, en 2009, fort de nombreux succès, dont la définition du profil-métier de l'interprète en milieu social (COFETIS, 2007). Celui-ci déterminera les codes de déontologie adoptés par la Belgique francophone (SeTIS, 2011) et par la Flandre (AII, 2014) : le secteur est à présent doté d'un cadre clair et acquiert donc plus de poids et de visibilité. Cette évolution a entraîné à son tour une plus grande reconnaissance de la part des services utilisateurs et des instances décisionnelles fédérales et régionales. Cependant, la tentative de fédéralisation du secteur au niveau national est, elle, un échec, en premier lieu en raison de la division des compétences en matière de législation et de financement entre les niveaux fédéral et régional (Rillof, 2013). Les services d'interprétation continuent alors à se développer dans leur région respective. En Wallonie, les cinq services d'accompagnateurs interculturels fusionnent progressivement à partir de 2004 et le Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social (SeTIS) wallon devient opérationnel le 1er octobre 2008. À Bruxelles, le service d'interprétation du CIRÉ s'autonomise et devient le SeTIS Bruxelles en janvier 2010. En Flandre, les autorités demandent la création d'une Cellule centrale de formation et de test pour l'interprétariat et la traduction en milieu social en 2004 (COC)⁷; l'Agence flamande pour l'Intégration et l'Intégration civique⁸ est créée en 2015 et regroupe le COC et les différents les services de traduction et d'interprétariat en milieu social. Ainsi, en Belgique, à l'aube des années 2010, le domaine d'activités est structuré, le mandat professionnel est défini et les pratiques sont harmonisées.

1.2.2 Formation

La formation des traducteurs et interprètes est également un élément fondamental de leur professionnalisation (e.g. SIGTIPS, 2011; Wadensjö et al., 2007). À cet égard, en Wallonie et à Bruxelles, les SeTIS ont progressivement mis sur pied une formation de base, qui est passée de 21h au début des années 2000 à 66 heures en 2017 ; depuis 2015, elle est dispensée non plus en interne, mais dans un établissement d'enseignement supérieur. En Flandre, l'Agence flamande pour l'Intégration et l'Intégration civique chapeaute la formation, qui comprend 130h pour les interprètes et 70h pour les traducteurs (AII, 2014) et s'appuie sur l'expertise d'établissements d'enseignement supérieur. Pour les trois régions, la formation de base vise principalement à (1) cerner le rôle de l'interprète et faire assimiler le code de déontologie ; (2) inculquer les principes de la communication interculturelle, ainsi que les connaissances disciplinaires et terminologiques de base des secteurs de prestation les plus importants et à (3) faire assimiler les techniques de l'interprétation et de la traduction. Notons qu'en Flandre, des efforts tout particuliers ont été déployés pour former et tester les traducteurs (Idzikowska, 2015). Dans les trois régions, à l'issue de la formation, un test est organisé et, le cas échéant, un certificat est délivré (e.g. idem; Vermeiren et al., 2009); en Flandre, un Registre flamand des traducteurs/interprètes en milieu social certifiés a été créé conformément au Décret d'Intégration de 2013 (Vlaamse regering, 2013). Les trois régions inscrivent également les traducteurs/interprètes dans un processus de formation continue, qui comprend entre autres des modules de connaissances

⁷ Centrale OndersteuningsCel Sociaal Tolken en Vertalen (COC).

⁸ Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering.

disciplinaires approfondies, de prise de parole, de communication non verbale, interculturelle et non violente, d'approfondissement des techniques d'interprétation et de traduction.

En Belgique francophone, des intervisions destinées à améliorer la collaboration entre professionnels et interprètes sont également régulièrement organisées, ainsi que des supervisions : les interprètes participent à un groupe de parole permettant l'échange d'opinion et de bonnes pratiques, ce qui soutient le processus de remise en question constante et de progression professionnelle. Ce groupe de parole est animé par un psychologue afin de soutenir également les interprètes dans la gestion du stress, de la charge émotionnelle et des résonnances affectives inhérents à cette profession. Il s'agit là d'une bonne pratique qui mérite d'être soulignée. En effet, dans leurs études sur l'impact psychologique de l'interprète de services publics, Baistow (1999), Loutan *et al.* (1999), Valero-Garcés (2005) et, pour le secteur de la santé mentale particulièrement, Doherty *et al.* (2010), mettent en évidence, d'une part, la lourde charge émotionnelle endossée par les interprètes, due principalement aux thématiques à traduire et à la détresse de certains bénéficiaires, et d'autre part, les risques de stress secondaire pour les interprètes. Les recommandations formulées par ces auteurs visent notamment à mettre sur pied un système de soutien psychologique, ce qui existe déjà depuis le début des années

2000 en Belgique francophone.

1.2.3 Conditions d'embauche

Les SeTIS ont la volonté de privilégier les contrats à durée indéterminée (De Brouwer, 2013). Le barème salarial est en moyenne celui d'un détenteur d'un diplôme du premier cycle de l'enseignement supérieur (COFETIS, 2008 : 10). En outre, les SeTIS à Bruxelles et en Wallonie sont reconnus d'économie sociale par l'État et reçoivent à ce titre l'accès à des postes à durée déterminée pour la remise à l'emploi de personnes bénéficiant de l'aide sociale selon l'article 60§7 de la Loi Organique des CPAS. En Belgique francophone, les traducteurs/interprètes en milieu social travaillent donc pour la plupart en tant que salariés, alors qu'en Flandre et dans les autres pays, ils ont pour la plupart un statut d'indépendant payé à la mission et à l'heure (Weiss et Stuker, 1998 : 94-96 et 120-135 ; Rillof, 2013). Or, il est reconnu que bénéficier d'un statut de salarié a une influence directe et bénéfique sur le degré d'implication et de motivation, et diminue le stress lié à l'instabilité professionnelle (Baistow, 1999). De plus, l'appartenance à une institution facilite l'inscription dans un processus de formation continue et permet l'échange régulier de bonnes pratiques. Ces deux aspects contribuent eux aussi au professionnalisme.

Nous constatons donc qu'au regard des cinq critères mentionnés précédemment, le secteur belge de la TISP a déployé des efforts notables pour passer du para-professionnalisme au professionnalisme (cf. Idzikowska, 2015). Le SeTIS Bruxelles a, lui aussi, la ferme volonté de continuer sur cette lancée, en tenant notamment compte de l'évolution de la réalité du terrain⁹. Acteur principal de l'interprétariat en milieu social à Bruxelles, le SeTIS Bruxelles est en effet régulièrement confronté à des besoins spécifiques exprimés par les différents secteurs qui font le plus souvent appel aux interprètes. Pour cet article, nous avons épinglé trois besoins qui ont engendré une adaptation de notre service : la possibilité pour l'interprète de former un tandem collaboratif psychothérapeute-interprète (section 2), la création de services de permanence d'interprètes dans les services sociaux et la participation active de l'interprète au processus d'intégration et d'insertion socio-professionnelle (section 3) et le développement de nouvelles compétences de formateurs en citoyenneté pour certains interprètes (section 4). Ces nouvelles pratiques s'appuient sur la reconnaissance et la validation des compétences non seulement linguistiques, mais également interculturelles de l'interprète.

2. Tandem collaboratif thérapeute-interprète en santé mentale

2.1 Modification des pratiques conventionnelles en santé mentale à la demande des thérapeutes

Dans les premières années du fonctionnement des services d'interprétation en Belgique francophone, chaque demande de prestation émanant d'un service de santé mentale était traitée indépendamment des demandes précédentes : l'un des interprètes disponibles pour la langue demandée était dépêché sur place, qu'il soit ou non déjà intervenu pour le thérapeute et le patient concernés. Toutefois, au début des années 2000, constatant des affinités collaboratives entre certains thérapeutes et certains interprètes, les services de santé mentale de Belgique francophone sollicitent les SeTIS pour pouvoir toujours faire appel, pour une langue donnée, au même interprète pour un même thérapeute. De cette manière, un tandem collaboratif thérapeute-interprète peut s'instaurer, selon le modèle décrit dans d'autres contextes socio- culturels par, entre autres, Bot (2005), Patel (2003), et Westermeyer (1990). De plus, dans la mesure du possible, c'est toujours le même interprète qui intervient pour un patient déterminé. Dans le jargon interinstitutionnel, on parle alors de "suivi en santé mentale", indiquant ainsi le caractère récurrent de la présence d'un même interprète.

Ce fonctionnement en tandem et en trio permet et exige à la fois l'implication cognitive, émotionnelle et interpersonnelle de l'interprète (e.g. Goguikian Ratcliff, 2010; Kouakou, 2001; Miller et al., 2005; Raval et al., 2005). Cela signifie que le thérapeute peut informer l'interprète des buts poursuivis et des méthodes utilisées afin qu'il comprenne la nature et le déroulement du processus thérapeutique, lui expliquer les motivations de certaines interventions, ses attentes quant à sa manière de travailler avec un interprète, et également lui donner certains outils de sa culture professionnelle.

En retour, l'interprète peut exprimer ses besoins et ses difficultés. Il lui est demandé d'être capable d'être touché sans être débordé par les émotions, et d'avoir une relation mesurée avec le patient, par exemple par le biais d'une petite conversation anodine dans la salle d'attente (small talk) – (e.g. Bot, 2005 : 75). Précisons que les SeTIS de Belgique francophone travaillent exclusivement avec des interprètes d'origine étrangère ayant vécu eux-mêmes un parcours migratoire ou, dans le cas des interprètes issus de la deuxième génération, connaissant les aspects culturels de la communauté dont ils sont issus.

Dans ce cadre collaboratif thérapeute-interprète et en s'appuyant sur les appartenances partagées patient-interprète, le thérapeute peut faire appel non seulement aux compétences et connaissances linguistiques, mais également culturelles, intégratoires et relationnelles de l'interprète. Cet élargissement du rôle de l'interprète, observé en Belgique francophone (Delizée, 2018), émerge également dans d'autres macro-contextes socio-culturels, comme en témoigne la littérature scientifique. L'agentivité culturelle de l'interprète, exercée à divers degrés, semble être une attente relativement fréquente en santé mentale : il peut lui être demandé d'indiquer la différence culturelle (e.g. Darling, 2004 ; Codrington et al., 2011), de l'expliciter lui-même (e.g. Leanza et al., 2014 ; Miller et al., 2005 ; McIvor, 1994 ; Patel, 2003), voire de s'engager dans un processus de médiation culturelle entre les deux parties (e.g. Goguikian Ratcliff et al., 2004 ; Miklavcic et al., 2014 ; Métraux et al., 1995 ; Moro et al., 1994). Ses connaissances peuvent

⁹ Pour ce service, la demande n'a fait qu'augmenter au fil des années : de 5 800 prestations en 2004, le SeTIS Bruxelles est passé à 21 580 en 2017. Paradoxalement, le financement public est, lui, en berne : en 2012, le SeTIS Bruxelles doit affronter la disparition des subsides octroyés par FEDASIL, l'Agence Fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile, et en 2015, celle du fonds FIPI, qui avait permis la constitution du premier service en 1992. Ces deux crises financières contraignent le Conseil d'Administration et la Direction du SeTIS à rendre le service plus autonome financièrement par différentes approches, comme la diversification des prestations et l'augmentation du tarif pour les secteurs moins subsidiés

également être mises au service de l'orientation du patient dans la nouvelle société : en effet, son vécu migratoire le cas échéant, ainsi que son expérience professionnelle dans différents secteurs concernés par l'accueil et l'insertion socio- professionnelle des allophones le place littéralement à un carrefour d'informations. En transmettant celles-ci à la demande du thérapeute, il facilite le tissage du lien socio- professionnel tant pour les patients que pour les thérapeutes (Denis-Kalla et al., 2003; Elghezouani, 2010; Métraux et al., 1999). Enfin, du point de vue relationnel, par sa capacité à l'empathie, définie par Merlini et al. (2015 : 154, trad. de A.D.) pour l'interprète de services publics comme " [la] capacité cognitive de l'interprète à percevoir le point de vue de l'autre et à montrer sa compréhension de la situation de l'autre par des manifestations comportementales d'ordre affectif soigneusement sélectionnées", il peut co-construire une relation collaborative positive avec le thérapeute (e.g. Bolton, 2002; Tribe et al., 2009), une relation de confiance et de sécurité avec le patient (e.g. Grin, 2003; Boss-Prieto, 2013) et co-tisser une relation soutenante entre le thérapeute et le patient (e.g. Miller et al. 2005). Ses actions dans les trois relations dyadiques¹⁰, d'ordre non verbal et discursif, paraissent co-construire l'alliance thérapeutique triadique dans sa dimension affective¹¹, ce qui promeut l'expression de soi du patient (e.g. Delizée, 2018; Elghezouani et al., 2007; Goguikian Ratcliff, 2016).

2.2 État des lieux en Belgique francophone après quinze ans de pratique

En accédant à une demande spécifique des services de santé mentale, les SeTIS contribuent depuis près de 15 ans déjà à l'émergence de tandems collaboratifs thérapeutes-interprètes. Ceux-ci s'appuient sur la reconnaissance et le recours aux compétences linguistiques, mais également culturelles, intégratoires et relationnelles de l'interprète, mises au service de la prise en charge thérapeutique du patient. Il est probable que c'est la petitesse géographique de la Belgique francophone et la centralisation de l'offre en deux services d'interprétation seulement, ayant de surcroît harmonisé leurs pratiques (cf. 1.2.), qui ont permis la naissance de ce type de collaboration. Celle-ci semble constituer un apport précieux pour les acteurs du terrain, comme en témoigne un thérapeute : "C'était une richesse inouïe. C'était vraiment un partenariat, et je pouvais en retirer beaucoup plus que simplement une traduction." (Interview du thérapeute EU15 – 0 : 46. Delizée, 2018)

3. L'interprétation par permanences dans les services sociaux

3.1 Diagnostic posé dans un service public au sein d'une commune bruxelloise

De manière générale, les pratiques demandées par les utilisateurs conditionnent les relations qu'un service comme le SeTIS Bruxelles entretient avec ceux-ci. C'est ainsi qu'un système de permanences est mis en place dès la création d'*Interprétariat social et médical* (ISM) en 1993 au sein des consultations de l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE). D'autres services publics suivront ce modèle, comme ce fut le cas du Centre Public d'Action Sociale (CPAS) de Schaerbeek. À partir de 2013, et avec l'aide du Fonds Européen d'Intégration (FEI) puis de l'AMIF (*Asylum, Migration and Integration Fund*), c'est le financement de l'intervention récurrente à travers des permanences d'interprétation qui devient possible dans cette institution sociale

¹⁰ La triade est composée de trois dyades : relation thérapeute-patient, relation thérapeute-interprète, relation patient-interprète.

¹¹L'alliance thérapeutique est le lien qui unit le soignant et le soigné, "relatif à leur capacité à investir réciproquement la thérapie et à collaborer" (Goguikian Ratcliff, 2010 : 49). Ce lien est composé d'une dimension cognitive (accord sur les buts poursuivis, les tâches et rôles de chacun) et d'une dimension affective (qualité du lien émotionnel basée sur les qualités humaines et les valeurs morales partagées susceptibles de promouvoir un échange relationnel chaleureux et soutenant) - (Boss-Prieto, 2013 : 165 ; Goguikian Ratcliff, 2010 : 49).

de grande taille.

Avec 133 042 habitants, Schaerbeek est la seconde commune la plus peuplée de la région de Bruxelles-Capitale, précédée par la commune de Bruxelles-Ville (176 545 habitants). La population schaerbeekoise représente 11 % de la population de la région bruxelloise et compte 35 % d'habitants de nationalité étrangère, une proportion similaire à celle de la Région Bruxelles-Capitale (CPAS de Schaerbeek, 2018 : 5). Schaerbeek est également la quatrième commune la plus pauvre de Belgique (les trois premières sont également bruxelloises). La population y est particulièrement précaire avec des revenus moyens par habitant de 34 % inférieurs à la moyenne nationale et plus de 21 % de la population bénéficiant d'une allocation sociale fournie par le CPAS (*idem*). Le public du CPAS est généralement catégorisé comme étant le plus éloigné du monde du travail, mais aussi le plus discriminé à plusieurs niveaux (entre autres social, culturel, linguistique, médical, assuétudes, voir Bruwier, 2018 : 11).

La corrélation entre précarité, nationalité et manque de maîtrise d'une des deux langues officielles régionales le st un élément que Bruwier (2018) a pu noter lors d'un stage d'observation des pratiques institutionnelles du CPAS de Schaerbeek en juin et juillet 2018. En effet, sur les 22 entretiens individuels observés, tous les bénéficiaires étaient de nationalité ou d'origine étrangère. Douze entretiens se sont déroulés sans interprète, dont deux où le bénéficiaire avait une connaissance si limitée du français que la présence d'un interprète professionnel aurait sensiblement aidé à l'intercompréhension, trois entretiens se sont déroulés avec un interprète *ad hoc* (à chaque fois un membre de la famille) et sept avec un interprète professionnel.

3.2 Le développement et la prise en compte d'une collaboration entre services et entre personnes

Étant donné cette réalité, les relations de travail entre le SeTIS Bruxelles et le CPAS de Schaerbeek ont évolué depuis 2013 vers plus de prestations, avec la volonté de la part du CPAS d'inclure toujours plus les citoyens bénéficiaires ne maîtrisant pas le français dans la vie administrative et sociale bruxelloise. Cette évolution a jusqu'à présent été principalement quantitative, le nombre d'heures de prestations d'interprètes au sein de cette institution passant de 673 h 30 en 2012 à 5 890 h en 2017, heures de déplacements non comprises¹³. Par ailleurs, la volonté politique des autorités locales de Schaerbeek de travailler efficacement et de manière inclusive avec les publics issus de l'immigration s'exprime à travers les valeurs défendues par le CPAS sous l'acronyme BRIE (Bienveillance, Respect, Innovation, Équité).

Néanmoins, il semble difficile de transposer ces valeurs dans la pratique quotidienne de l'action sociale. Au-delà de la volonté politique qui se reflète dans des choix institutionnels, il existe en effet sur le terrain une véritable tension pour les travailleurs sociaux étant donné la confrontation entre, d'une part, la théorie législative et procédurale d'une institution publique belge et, de l'autre, la pratique avec des populations aussi variées que celle du CPAS de Schaerbeek. Comme l'indique Bouquet (2003 : 79-80), les tensions éthiques vécues par le travailleur social peuvent être multiples. Selon cette auteure, celles-ci s'articulent autour de quatre axes avec lesquels le travailleur social doit composer : la confrontation entre la loi (le cadre législatif) et l'éthique personnelle, entre la stratégie d'action et la loi, les conflits d'intérêt entre les acteurs (en ce compris les règles de pratique plus ou moins explicite au sein de la profession), et le conflit éthique et méthodologique – soit la confrontation entre l'idéal professionnel (acquis généralement pendant la formation) et le terrain (le travail au quotidien). Pour exercer son métier dans les conditions optimales, l'assistant social, incarnation du pouvoir institutionnel, doit pouvoir mettre ces différents éléments en équilibre.

.

¹² Le français et le néerlandais sont les deux langues officielles en Région Bruxelles-Capitale.

Concernant le terrain, dernier point de tension cité précédemment et sur lequel nous nous concentrerons, le travail avec une population d'origine étrangère comporte des aspects particuliers dont il faut évidemment tenir compte. En effet, il s'agit de composer non seulement avec les difficultés réputées courantes du travail social (désaffiliation sociale du public rencontré, niveau d'instruction, niveau cognitif, capital culturel, maîtrise du registre employé, etc.), mais aussi avec les spécificités du public liées à la méconnaissance des codes tant linguistiques que culturels de la société d'accueil, incarnée par le travailleur social, lui-même représentant de l'administration publique (Cohen-Emerique, 2011 : 23-24).

À ce propos, il convient de rappeler que, comme dans toute institution à vocation sociale, la sensibilité aux aspects qui touchent à l'interculturalité et à la diversité dans le travail social varie sensiblement d'un travailleur à l'autre en fonction de son bagage personnel et formatif, de son intérêt pour les questions liées à l'interculturalité, du temps dont celui-ci dispose pour se concentrer sur l'aspect social et non administratif de son travail (Bruwier, 2018 : 13-14).

L'observation de pratiques réalisée en juin et juillet 2018 par Bruwier (2018) a permis de constater que la continuité de la collaboration entre le SeTIS Bruxelles et le CPAS de Schaerbeek a donné lieu à une relation de confiance entre certains travailleurs des deux institutions et a engendré

l'adoption d'un ensemble de bonnes pratiques recommandées par le cadre formatif de l'interprète, telles que la mise en place d'un positionnement triangulaire physique, les tours de parole brefs, l'assurance que le message a bien été compris par l'usager, nommé ici "citoyen", et la place pour les questions de clarification de part et d'autre. Néanmoins, force est de constater que ces pratiques sont encore loin d'être généralisées et relèvent plus de la relation de confiance évoquée plus haut et du degré d'assertivité dont fait preuve l'interprète lors de son intervention que de pratiques établies et reconnues par le CPAS de Schaerbeek dans son ensemble.

Sur ce dernier point, un élément particulièrement interpellant est apparu à plusieurs reprises lors des entretiens. Il s'agit du grand décalage entre les registres employés par l'assistant social et ceux maîtrisés par le citoyen bénéficiaire, mais aussi de la confrontation avec les realia. De nombreux usagers observés se sont en effet avérés peu ou pas scolarisés dans leur langue d'origine. Il n'est pas rare de constater que l'interprète peine à faire comprendre le jargon technique et administratif, les acronymes, les concepts, mais aussi les normes et règles de fonctionnement de l'aide sociale en Belgique et ce, indépendamment du niveau d'expérience en interprétation de services publics, et doit donc demander à l'assistant social qu'il fournisse les éclaircissements nécessaires ou qu'il l'autorise à expliciter lui-même ces contenus. La difficulté d'intervention est liée non seulement au manque de temps (La durée prévue des entretiens est de 45 minutes lors d'une inscription auprès du service, communément "ouverture des dossiers", et de 25 minutes pour un suivi, ou "maintien de droits", indépendamment du recours à l'interprète ou non), mais aussi à l'espace de parole, souvent très réduit, laissé à l'interprète. Il est dès lors parfois difficile pour l'interprète d'interpeller le travailleur social sur le besoin de clarifier et de contextualiser certaines informations pour le citoyen bénéficiaire. Des incompréhensions peuvent donc subsister de part et d'autre, comme en témoignent plusieurs entretiens interprétés observés par Bruwier, qui donnaient lieu à des clarifications sur une incompréhension d'une des deux parties.

Un autre élément récurrent est celui de la méconnaissance ou l'incompréhension des normes culturelles de la part des primo-arrivants sur un ensemble de pratiques du quotidien pouvant avoir des répercussions directes sur l'accès aux droits ou, à l'inverse, pouvant entraîner la mise en place de sanctions administratives. Ainsi, lors d'une rencontre organisée et animée par le responsable

.

¹³ Cette évolution s'inscrit dans le cadre de l'accroissement général du volume d'activité du SeTIS Bruxelles, passé de 24 521 h de prestation par déplacement en 2012 à 33 843 h en 2017. L'évolution globale 2012-2017 a donc été multipliée par 1,4 pour les prestations en général, alors qu'elle a été multipliée par 8,75 pour les prestations à destination du CPAS de Schaerbeek pour la même période.

de la formation du personnel au sein du CPAS de Schaerbeek, plusieurs exemples de ce que Margalit Cohen-Emerique "conflits de valeurs" ou de "normes" pouvant mener à des chocs culturels (2011 : 373) ont été abordés par une dizaine de travailleurs de terrain de l'institution occupant des niveaux hiérarchiques et de services différents. Une liste non-exhaustive des situations évoquées par Bruwier (2018 : 18) est reprise ci-dessous :

- la difficulté à faire entendre à un mari que sa femme peut et devrait suivre des formations, notamment en alphabétisation ou en apprentissage du français, et que cela conditionnera à terme l'aide sociale pour la femme;
- le respect des horaires, le rapport au temps ainsi que la compréhension de l'importance des rendez-vous et, a fortiori, d'informer sur le retard, la présence ou l'absence aux rendez-vous administratifs;
- l'excès de familiarité de la part de certains usagers, notamment quand ils sont issus de la même origine culturelle, avérée ou prétendue, que le travailleur social;
- le rapport à la scolarité obligatoire, plus particulièrement avec les publics Roms.

Ces exemples sont révélateurs de ce qu'annonce Cohen-Emerique :

Bien que préparés à plus d'ouverture à leurs besoins et à plus de tolérance à certaines de leurs conduites pour avoir pris conscience des différences entre leurs codes, normes et valeurs respectifs, il restera toutefois aux travailleurs sociaux un problème lorsque l'écart est très grand et/ou source de conflits (*idem*)

Parmi les propositions de suite à donner à ces observations de terrain menées par Bruwier, nous avons relevé la suggestion de promouvoir le recours aux interprètes comme personnes-ressources des cultures en présence afin de dépasser les incompréhensions et mésinterprétations qui sortent du cadre linguistique, à travers des rencontres ou formations. Cette proposition formulée par des travailleurs sociaux suppose une remise en question des rôles établis, comme nous l'expliquerons dans la section suivante.

3.4 Questionnement des rôles attribués dans la relation triangulaire

La relation triadique, centre des enjeux communicationnels de l'interprétation de services publics, suppose également l'attribution et la reconnaissance de rôles. Ces trois rôles – dénommés Interprète, Utilisateur/Intervenant et Bénéficiaire – se voient généralement attribuer des représentations, envers soi comme envers les deux autres. La place de l'interprète et les effets que celle-ci aura sur la relation a été étudiée en contexte de santé mentale par Leanza et Boivin :

En l'absence d'interprète ou en contexte de traduction, c'est l'intervenant qui garde le contrôle. En situation de collaboration, l'intervenant et l'interprète se partagent le pouvoir. En situation d'exclusion, c'est l'interprète qui prend le dessus (take over). Un praticien peut exprimer une seule représentation, ou bien adopter des positions différentes en fonction des contextes (Hatton &Webb,

1993). À ces différents niveaux (société, institutions, représentations), les analyses montrent toutes sortes de procédures dont la finalité est principalement d'encadrer le discours de l'interprète, et d'en limiter sa portée, ou du moins de minimiser les risques qu'il comporte pour l'ordre établi. Dans la pratique, la situation est partiellement autre. En effet, c'est le lieu où, fort de ses connaissances linguistiques (et socioculturelles), l'interprète communautaire peut déployer ses compétences en matière de transmission d'un discours d'une langue dans une autre, mais aussi, éventuellement, intervenir en dehors de ce qui est dit par les interlocuteurs (ajouter du texte, selon la formule de Angelelli). Il est certain que l'interprète possède de facto un pouvoir dans la relation. Il peut transmettre un message, dans l'une ou l'autre langue, en le transformant, en omettant un passage, en ajoutant des informations ... sans que les parties en présence ne puissent juger de ces écarts. (Leanza & Boivin, 2008 : 8).

Dans le cadre de travail qui nous occupe, le rôle attribué par convention à l'utilisateur (nommé "intervenant" chez Leanza et Boivin) est bien celui de l'incarnation d'un pouvoir symbolique fort, celui de l'administration publique, qui s'exerce non seulement sur le bénéficiaire, mais également sur l'interprète.

D'autre part, si l'interprète doit savoir faire usage de son "sixième sens", un subtil mélange d'intelligence, de sensibilité, d'intuition, mais aussi de savoir (cf. Newmark, 1988 :

4), la mise en place de toute action visant à promouvoir le travail de l'interprète non plus comme simple *machine à traduire* (e.g. Bot, 2005) au sein de toute institution publique soulève inévitablement la question du rapport de force établi "dominant (travailleur social) / dominé (bénéficiaire)", et dont les acteurs en présence n'ont pas forcément conscience. Dans ce contexte inégalitaire, que l'une ou les deux parties s'attend(ent) à ce que l'interprète se laisse utiliser comme un outil dont la simple connaissance linguistique suffit à la communication ou, à l'inverse, se comporte comme défenseur des droits du bénéficiaire ou de l'utilisateur, devient donc illusoire. Entre ces deux extrêmes se situe la posture du "médiateur interculturel" (ou *cultural broker*, selon la dénomination anglo-saxonne) qui revêt, chez Cohen-Emerique, deux dimensions fondamentales :

[La] position de tiers – entre les acteurs institutionnels et les migrants – et le rôle de passerelle entre univers culturels différents, car ils facilitent la communication et rapprochent ces populations des institutions, permettant ainsi leur accès aux droits [...]. Étant [eux]-mêmes souvent d'origine étrangère, voire de la même aire culturelle que les personnes qu'elles accompagnent et ayant expérimenté, comme elles, le déracine- ment, la migration et le processus d'acculturation, les [médiateurs et] médiatrices sont capables d'établir une communication profonde avec les familles migrantes. En même temps, grâce à leur compréhension de la nouvelle société, elles savent s'adresser aux professionnels des différents champs et entrer dans leur rationalité, tout en les interpellant sur l'importance d'intégrer, dans leurs interventions, la dimension des différences à la fois culturelles, d'expériences migratoires et de statuts.

(Cohen-Emerique, 2011: 400-401)

Ainsi, au-delà de l'aspect lexical déjà abordé à la section 1.2. du présent article et de la confusion potentielle à la fois avec la figure du médiateur dans d'autres secteurs¹⁴, il convient d'interroger le rôle attribué aujourd'hui par l'institution qui fait appel à l'interprète, ainsi que par le travailleur qui représente ladite institution (l'utilisateur) et par le bénéficiaire. Après

25 ans de développement de la profession en Belgique, le temps est probablement venu d'analyser et de questionner le mandat assigné à l'interprète par l'institution qui l'encadre, mais aussi et surtout, la reconnaissance de ce mandat par les parties prenantes à l'extérieur – autorités publiques, utilisateurs et bénéficiaires – afin d'examiner l'apport potentiel souhaitable à l'ensemble pour une meilleure collaboration qui tienne mieux compte des spécificités culturelles du public. C'est en sens que le SeTIS Bruxelles proposera une réflexion au CPAS de Schaerbeek au cours de l'année 2019 à travers une analyse de groupe constitué de travailleurs des deux institutions et d'anciens usagers du CPAS ayant eu besoin d'interprètes. Les conclusions de ce groupe de travail serviront de base pour l'amélioration des pratiques en accord avec les intérêts de tous.

4. Des évolutions récentes au niveau régional

4.1 Les besoins de l'autorité régionale de l'emploi face aux primo-arrivants

Après le domaine de l'aide sociale, c'est dans le domaine de l'emploi que les choses commencent à évoluer. Avec, en 2017, un taux d'emploi des ressortissants étrangers de 52 % et un écart par rapport aux natifs de 19 points de pourcentage, la Belgique détient le niveau le plus bas de

l'Union Européenne (UE) en matière d'intégration des immigrés nés en dehors de l'UE sur le marché du travail, une position qu'elle occupe depuis 10 ans (CSE, 2018 : 115). Bruxelles est particulièrement touchée avec seulement 38,6 % des ressortissants issus de pays tiers en situation d'emploi en 2014 (*ibid.* : 52).

Les autorités nationales ont alors introduit dans leur contribution à la stratégie EU2020

– notamment à travers la programmation nationale 2014-2020 du Fonds Social Européen – l'objectif de réduire l'écart de taux d'emploi entre les Belges et les ressortissants de nationalité extra-européenne. En 2011, l'écart était de 29 points de pourcentage et l'ambition était de le ramener à 16,5 points à l'horizon de 2020 (*ibid.* : 115). Dans le cadre de cette programmation, Actiris, l'agence régionale bruxelloise de l'emploi, a décidé de s'atteler à cette problématique à travers toute une série d'actions, parmi lesquelles l'intervention d'un interprète lors des moments-clés de la recherche d'emploi des ressortissants étrangers ¹⁵. Une étude a donc été menée par Actiris pour identifier les langues les plus demandées au sein de ses antennes et neuf langues

ont été retenues pour le démarrage de ce projet¹⁶. Au 1^{er} mai 2018, un accord avec les deux acteurs principaux de la traduction et l'interprétation en milieu social bruxellois, le SeTIS Bruxelles –pour les francophones– et Brussel-Onthaal –pour les néerlandophones– a été signé. Le programme prévoit dans un premier temps l'intervention d'interprètes pour 3 600 h annuelles en français et 900 h annuelles en néerlandais. Ce nouveau projet n'en est encore qu'à ses balbutiements, mais il représente un changement de paradigme au sein d'une institution régionale qui n'avait jusqu'alors pas de collaboration avec les services d'interprétation en milieu social existants.

4.2 Interprète et formateur : de nouvelles fonctions pour de nouvelles réalités

Les différentes décisions des autorités publiques s'inscrivent dans un changement profond de politique en Région Bruxelles-Capitale. En effet, alors que la Flandre avait déjà mis en place un parcours d'intégration obligatoire pour les ressortissants extra-communautaires en 2003, la Wallonie n'a emboîté le pas qu'en 2016, et la Commission Communautaire francophone de Bruxelles (Cocof) n'a mis en place son parcours d'accueil qu'à partir de mars 2016, date de mise en application du décret de 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale. Contrairement aux deux autres régions de Belgique, le décret bruxellois ne prévoit pas de reconnaissance officielle et structurelle de l'interprétation en milieu social¹⁷.

Parallèlement, la crise que le SeTIS Bruxelles a traversée en 2015 a suscité la réflexion et la recherche de solutions pour obtenir une plus grande autonomie financière. Le modèle de financement hybride "subventions - recettes propres" pour des prestations fournies à un tarif social¹⁸ ayant prouvé ses limites, il s'agissait également de trouver des perspectives pour un développement des compétences du personnel afin de prévenir d'éventuelles difficultés à venir. L'un des éléments mis en avant au moment de la réflexion était la très grande connaissance de terrain des interprètes et leur capacité à transmettre des informations précieuses facilitant l'adaptation à la société d'accueil grâce à leur propre bagage migratoire.

C'est à ce moment que l'idée de former les interprètes pour leur permettre de devenir co- animateurs dans le cadre du nouveau parcours d'accueil bruxellois est née. Entre 2015 et 2016, un programme de formation a alors été organisé avec le Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI), seul organisme accrédité par la Cocof pour former les personnes destinées à devenir

¹⁵ Précisons que de nombreux employés d'Actiris sont, eux-mêmes issus de l'immigration. Cependant, les agents de la fonction publique ne sont pas autorisés à s'adresser au public dans une autre langue que le français ou le néerlandais.

¹⁴ Il existe en effet plusieurs types de médiateurs : médiateur de dettes, médiateur judiciaire, familial, mais également médiateur interculturel, profession déjà existante au sein des hôpitaux de Belgique.

formateurs auprès des Bureaux d'Accueil pour Primo-Arrivants (BAPA). Une équipe de cinq formateurs a encadré les 45 interprètes du SeTIS Bruxelles, qui ont suivi une formation en deux temps : "Contextualisation du cadre de travail" en trois jours et "Animer des modules Citoyenneté en langue de contact" en treize jours (CBAI, 2017 : 1). Il s'agissait alors d'outiller l'ensemble des interprètes pour qu'ils puissent co-animer des formations citoyennes en langue de contact. Par la suite, le CBAI a mis en place en mai 2017 un processus d'équivalence sur base volontaire pour permettre aux interprètes qui le désiraient d'acquérir les compétences d'animateur en citoyenneté. Quatorze interprètes s'y sont inscrits, et treize d'entre eux sont aujourd'huicommencé à dispenser la formation citoyenne au sein d'un des BAPA bruxellois. Cette formation citoyenne est dispensée à toutes les personnes qui s'inscrivent auprès d'un BAPA bruxellois. D'une durée minimum de 50 heures, elle porte sur l'histoire de la Belgique, y compris l'histoire des migrations, l'organisation politique et institutionnelle de la Belgique, sa géographie, son organisation socio-économique, son système de sécurité sociale belge, l'organisation du marché de l'emploi, ainsi que les modalités de participation à la vie citoyenne.

Ce processus de réflexion et de formation, de longue haleine, a permis de mieux cerner la profession d'interprète, ses limites et les nouvelles voies à explorer pour optimaliser le recours à leurs connaissances et compétences. De plus, le passage du statut de tiers traduisant à celui de formateur remet profondément en question la posture à adopter pour chacun des rôles exécutés par la même personne. Enfin, au niveau régional, il répond à un besoin dont il est encore difficile de mesurer la portée aujourd'hui car le parcours d'accueil pour les primo- arrivants deviendra obligatoire pour les ressortissants de pays tiers en principe à partir de 2020 seulement.

5. Conclusion : l'interprétation en milieu social à Bruxelles, aujourd'hui et demain

Au cours des vingt-cinq dernières années, de nombreux changements sont apparus dans la société belge et ont profondément influencé les professions en lien avec la migration. Le travail social s'est spécialisé et professionnalisé dans de nombreux secteurs — Bruxelles compte un riche terreau associatif en complément des services publics —, ce qui a donné lieu à de nouvelles attentes et exigences vis-à-vis du secteur de l'interprétation en milieu social.

D'une part, la posture traditionnelle de l'interprète de services publics est jusqu'à présent guidée par une attitude non interventionniste dans l'interaction, visant le seul transfert interlinguistique, prônée par la plupart des codes de déontologie (*e.g.* Bancroft, 2005 ; SeTIS,2011). Cette posture est ancrée dans la volonté des services d'interprétation de professionnaliser devenus animateurs. En août 2018, les interprètes- animateurs du SeTIS Bruxelles ont des personnes éloignées du marché du travail belge et d'obtenir une reconnaissance de leur professionnalisme auprès de l'ensemble des parties prenantes. En ce sens, une profonde réflexion sur le code déontologie et son application à divers secteurs d'intervention grâce à des guides de pratique différenciés, pour une meilleure adéquation entre théorie et pratique, est prévue pour l'année 2019 au SeTIS bruxellois. D'autre part, la demande en interprétation n'a fait que croître et se diversifier. Le défi de répondre à cette demande croissante et variée avec

¹⁶ Il s'agit des langues suivantes : arabe, turc, espagnol, roumain, polonais, anglais, bulgare, albanais et russe. Le choix des langues est appelé à évoluer en fonction des besoins.

¹⁷ Malgré les interpellations envers les instances compétentes, le gouvernement de la Commission Communautaire Française de la Région Bruxelles-Capitale a décidé de ne pas inscrire les services TISP comme opérateurs agréés au sein de ce décret. Cet acte manqué perpétue l'absence d'un cadre législatif protégeant et valorisant l'activité des services TISP francophones de la région.

 $^{^{18}}$ En 2015, le tarif conventionnel était, pour les prestations par déplacements, de 9€ par heure de prestation et 7€ forfaitaires de déplacement en Région Bruxelles-Capitale; pour le téléphone et la visioconférence, de 6€ pour les 15 premières minutes et de 9€ par 1/4h supplémentaire. La traduction (non assermentée) était de 13€ par page.

¹⁹ Cette formation est systématiquement proposée à toute personne se destinant à travailler dans un Bureau d'Accueil Primo-Arrivants bruxellois.

des moyens limités tout en maintenant la qualité tient de la gageure. Dans le même temps, les pouvoirs publics régionaux ont montré leurs limites dans le soutien financier et structurel de l'interprétation de services publics, et le gouvernement fédéral, dans la mouvance des réformes d'État, a tout simplement abandonné ce terrain (Delizée et al., 2015). Le destin du SeTIS Bruxelles s'est ainsi joué à plusieurs reprises sur des désinvestissements de la part des autorités. Pour assurer sa survie, le service bruxellois a dû se réinventer à chacun de ces bouleversements, non seulement dans sa gestion, mais également dans ses pratiques. Nous sommes persuadés que la profession d'interprète est inévitablement appelée à évoluer dans les prochaines années pour répondre aux attentes de plus en plus diversifiées des services publics. Voilà pourquoi il s'agit selon nous de maintenir le cap sur un degré élevé de professionnalisme afin d'assurer non seulement un transfert interlinguistique de qualité, mais également de donner la possibilité aux services utilisateurs d'avoir recours aux autres compétences et connaissances de l'interprète, sur les plans culturels, intégratoires et relationnels. Reconnaître, valider et mettre en œuvre ces apports de l'interprète professionnel nous semble être une solution pour relever les défis de l'intégration dans une société toujours plus complexe. Les changements à venir dans le paysage bruxellois de l'interprétation seront donc probablement importants, mais toujours concertés avec les parties prenantes pour continuer à assurer une réponse adéquate aux besoins d'une région en pleine mutation.

Bibliographie

Actes du Colloque européen de Strasbourg. 1996. Actes du Colloque européen sur l'Interprétariat en milieu social tenu les 5-7 octobre 1995 à Strasbourg. Paris : Inter-Service Migrants. AII - Agentschap Integratie en Inburgering. 2014. Handboek : Basisopleiding Sociaal Tolken. Bruxelles : Agentschap Integratie en Inburgering.

AII - Agentschap Integratie en Inburgering. 2015. La formation et la certification d'interprètes et de traducteurs en milieu social en Flandre. Bruxelles : Agentschap Integratie en Inburgering.

Baistow, K. 1999. *The Emotional and Psychological Impact of Community Interpreting*. London: Babelea.

Bolton, J. 2002. "The Third Presence: A Psychiatrist's Experience of Working with Non-English Speaking Patients and Interpreters". *Transcultural Psychiatry*, 39(1), 97-114.

Boss-Prieto, O. 2013. *The Dyadic and Triadic Therapeutic Alliance in Crosscultural Health Care: The case of Hispanic American Patients*. Thèse de doctorat en psychologie. Université de Lausanne.

Bot, H. 2005. Dialogue Interpreting in Mental Health. Amsterdam/New York:

Rodopi. Bouquet, B. 2003. Éthique et travail social, Une recherche de sens. Paris: Dunod

Bruwier, N. 2018. Rapport du Stage d'observation au CPAS de Schaerbeek : La question de l'interculturalité et la place de l'interprète social dans l'interaction agent-usager. Bruxelles : SETIS Bruxelles.

CBAI. 2017. Rapport d'activité du projet de formation SeTIS Bruxelles. Bruxelles : CBAI. Cherbonnier, A. 2002. "Interprétariat et médiation interculturels en milieu socio-médical et hospitalier". Bruxelles Santé, 27, 8-18.

Codrington, R., Iqbal, A., & Segal, J. 2011. "Lost in Translation? Embracing the Challenges of Working with Families from a Refugee Background". *The Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 32 (2), 129-143.

COFETIS. 2007. Profil-métier de l'interprète social. Bruxelles : Coordination fédérale de la traduction et de l'interprétation sociale. Bruxelles : COFETIS-FOSOVET asbl.

COFETIS. 2008. Une réponse aux nouveaux besoins de la société multiculturelle. Bruxelles :

Coordination fédérale de la traduction et de l'interprétation sociale. Bruxelles : COFETIS-FOSOVET asbl.

COFETIS. s.d.n.l. Schéma interprétariat – 5 niveaux d'intervention. Bruxelles : COFETIS-FOSOVET asbl.

Cohen-Emerique, M. 2011. Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques. Rennes : Presses de l'EHESP.

CPAS de Schaerbeek. 2018. *Note de politique générale*. [Available at: https://www.schaerbeek.be/sites/default/files/files/Vivre_ensemble_Solidarite/CPAS/20 17.10.31.%20NPG%202018%20-%20version%20d%C3%A9finitive%20FR.pdf].

CSE - Conseil Supérieur de l'Emploi. 2018. Rapport: Les immigrés nés en dehors de l'Union européenne sur le marché du travail en Belgique. [Available at: http://www.emploi.belgique.be/moduleTab.aspx?id=370&idM=163].

Darling, L. 2004. "Psychoanalytically-informed work with interpreters". *Psychoanalytic Psychotherapy*, 18 (3), 255–267.

De Brouwer, S. 2013. *Interview. Historique et professionnalisation de l'interprétariat en milieu social à Bruxelles*. Fichier MP3 : Caractéristiques SeTIS BXL_Simon De Brouwer_6 juin 2013.

Delizée, A. 2015. Émergence et professionnalisation de l'interprétation communautaire en Belgique francophone. humanOrg, Institut de recherche en développement humain et des organisations. Mons : Université de Mons.

Delizée, A. 2018. Du rôle de l'interprète en santé mentale : analyse socio-discursive de ses positions subjectives au sein de la triade thérapeute-patient-interprète. Thèse de doctorat en langues, lettres et traductologie. Mons : Université de Mons.

Delizée, A.; Bruwier, N.; De Brouwer, S.; Di Mattia M.; Meziane A. et Rillof, P. 2015. "L'interprétariat en milieu social : une expertise en péril". *Cahiers Internationaux de Symbolisme*, 140-141-142 : 57-64.

Denis-Kalla, S. et Moussaoui, L. 2003. Compte rendu du groupe de travail sur les pratiques professionnelles à l'aide d'interprète. Association Appartenances - Assemblée Générale du 16 juin. Lyon : Appartenances Lyon.

Doherty, S.; MacIntyre, A. and Wyne, T. 2010. "How does it feel for you? The emotional impact and specific challenges of mental health interpreting". *Mental Health Review Journal*, 15 (3), 31-44.

Elghezouani, A.; De Roten, Y.; Madera, A. et Boss-Prieto, O. 2007. "Analyse de l'alliance thérapeutique dans la psychothérapie interculturelle : une approche interactionniste". *Actualités psychologiques*, 19, 147-151.

Elghezouani, A. 2010. "Modélisation des pratiques psychothérapeutiques avec des migrants allophones. L'interprète communautaire, "maillon essentiel" ou "chaînon manquant"?". *Psychothérapies*, 30 (1), 15-24.

Es-Safi, L. 2001. "La médiation culturelle dans les hôpitaux ou Comment rétablir la communication entre les patients d'origine étrangère et le personnel soignant". *Pensée plurielle*, 3 (1), 27-34.

Goguikian Ratcliff, B. 2010. "Du bon usage de l'interprète, entre neutralité et implication émotionnelle". P. Singy, C. Bourquin et O. Weber (ed.). *Language barriers in clinical settings*. *Barrières linguistiques en contexte médical*. Lausanne : Université de Lausanne : 39-56.

Goguikian Ratcliff, B. 2016. L'interprète dans l'alliance thérapeutique triadique.

Communication présentée au Colloque "Interprétariat en santé : traduire et passer les frontières". Université de Bordeaux, les 8 et 9 décembre.

Goguikian Ratcliff, B. et Changkakoti, N. 2004. "Le rôle de l'interprète dans la construction

de l'interculturalité dans un entretien ethnopsychiatrique". L'Autre. Cliniques, cultures et sociétés, 5 (2), 255-264.

Grin, C. 2003. "Retour à la pratique". P. Guex et P. Singy (Éd.). *Quand la médecine a besoin d'interprètes*. Genève : Médecine et Hygiène : 141-163.

Hermia, J.-P. et Sierens, A. 2018. "Belges et étrangers en Région bruxelloise, de la naissance à aujourd'hui", *FOCUS*, *20*. Bruxelles : Institut bruxellois de statistiques et d'analyse. [Available at : http://perspective.brussels/fr/actualites/focus-ndeg20-belges-et-etrangers-en-region-bruxelloise-de-la-naissance-aujourdhui].

Idzikowska, U. 2015. "Public Service Translation in Flanders: On the Continuous Efforts to Evolve from Paraprofessionalism to Professionalism". *FITISPos International Journal: Public Services Interpreting and Translation*, 2, 34-48.

Kouakou, K. 2001. "Approche psychothérapique en clinique transculturelle. Triade thérapeute – patient – interprète". *Champ psy*, 3 (23), 137-143.

Leanza, Y. et Boivin, I. 2008. "Interpréter n'est pas traduire. Enjeux de pouvoir autour de l'interprétariat communautaire". *Actes en ligne du colloque international "L'éducation en contextes pluriculturels : la recherche entre bilan et prospectives". Genève :* Université de Genève. [Available at : https://www.researchgate.net/publication/242165999 Interpreter n'est pas traduire Enjeux de pouvoir autour de l'interpretariat communautaire].

Leanza, Y., Miklavcic, A., Boivin, I. and Rosenberg, E. 2014. "Working with interpreters". Kirmayer, L.; Gizder, J. and Rousseau, C. (eds.) *Cultural Consultation: Encountering the Other in Mental Health Care*. New York: Springer Science and Business Media B.V: 89-114.

Loutan, L., Farinelli, T. and Pampallona, S. 1999. "Medical interpreters have feelings too". *Sozial und Präventivmedizin*, 44, 280-282.

McIvor, R. 1994. "Making the most of interpreters". *British Journal of Psychiatry*, 165 (2), 268.

Merlini, R. and Gatti, M. 2015. "Empathy in healthcare interpreting: Going beyond the notion of role". *The Interpreters' Newsletter*, 20: 139-160.

Métraux, J.-C. and Alvir, S. 1995. "L'interprète : traducteur, médiateur culturel ou co-thérapeute". *Interdialogos*, 2: 22-26.

Métraux, J.-C. and Alvir, S. 1999. "Les architectes de Babel". *Générations, Revue française de thérapie familiale*, 17: 46-50.

Miklavcic, A. and Leblanc, M. N. 2014. "Culture Brokers, Clinically Applied Ethnography, and Cultural Mediation". Kirmayer, L.; Gizder, J. and Rousseau, C. (eds.) *Cultural Consultation: Encountering the Other in Mental Health Care*. New York: Springer Science and Business Media B. V.: 115-137.

Miller, K.; Martell, Z.; Pazdirek, L.; Caruth, M. and Lopez, D. 2005. "The role of interpreters in psychotherapy with refugees: An exploratory study". *The American Journal of Orthopsychiatry*, 75 (1): 27-39.

Moro, M. R. et Pury Toumi, S. 1994. "Essai d'analyse des processus interactifs de la traduction dans un entretien ethnopsychiatrique". *Nouvelle Revue d'Ethnopsychiatrie*, *Volume Traduction et Psychothérapie*, 25/26: 47-85.

Newmark, P. 1988. *A Textbook of Translation*. New-York: Prentice Hall International. Organisation Internationale pour les Migrations. 2015. *World Migration Report. Migrants and Cities: New Partnerships to Manage Mobility*. Geneva: OIM.

Patel, N. 2003. "Speaking with the silent: addressing issues of disempowerment when working with refugee people". R. Tribe and H. Raval (eds.) *Working With Interpreters in Mental Health*. Hove and New York: Psychology Press: 219-237.

Pöchhacker, F. 2008. "Interpreting as mediation". Valero-Garcés, C. and Martin, A. (eds.)

Crossing Borders in Community Interpreting. Amsterdam/New York: John Benjamins Publishing Company: 9-26.

Raval, H. and Maltby, M. 2005. "Not getting lost in translation: establishing a working alliance with co-workers and interpreters". Flaskas, C.; Mason, B. and Perlesz, A. (eds.). *The Space between Experience, Context, and Process in the Therapeutic Relationship*. London: Karnac Books: 63-78.

Rillof, P. 2013. *Interview. Historique de la structuration et de la professionnalisation de l'ISP dans l'UE*. Fichier MP3 : Création Réseau européen_Pascal Rillof_6 novembre 2013.

Sauvêtre, M. 2000. "De l'interprétariat au dialogue à trois. Pratiques européennes de l'interprétariat en milieu social". Roberts, R.; Carr, S.; Abraham, D. and Dufour, A. (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins : 35-45.

SeTIS. 2011. Code de déontologie de l'interprète en milieu social. Bruxelles : SeTIS bruxellois et wallon.

SIGTIPS. 2011. Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services - Final Report. UE: GD Interpretation.

Tribe, R. and Lane, P. 2009. "Working with interpreters across language and culture in mental health". *Journal of Mental Health*, 18 (3): 233-241.

Valero-Garcés, C. 2005. "Emotional and Psychological Effects on Interpreters in Public Services". *Translation Journal*, 9 (3).

Vermeiren, H., van Gucht, J. and De Bontridder, L. 2009. "Standards as critical success factors in assessment. Certifying social interpreters in Flanders, Belgium". Angelelli, C. V. and Jacobson, H. E. (eds.). *Testing and Assessment in Translation and Interpreting Studies: A call for dialogue between research and practice*. Philadelphia: John Benjamins Publishing: 297-330.

Verrept, H.; Perissino, A. and Herscovici, A. 2000. *Médiation interculturelle dans les hôpitaux - Interculturelle Bemiddeling in de ziekenhuizen*. Bruxelles: Ministère des Affaires sociales, de la Santé Publique et de l'Environnement - Cellule de Coordination Médiation Interculturelle. Vlaamse regering. 2013. "Decreet betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid". *Hoofdstuk*, 6 (4). [Available at http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=2013060741].

Wadensjö, C.; Englund Dimitrova, B. and Nilsson, A.-L. (eds.) 2007. The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community; selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings, Stockholm, 20-23 May. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Weiss, R., et Stuker, R. 1998. *Interprétariat et médiation culturelle dans le système de soins : rapport de base*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.

Westermeyer, J. 1990. "Working with an interpreter in psychiatric assessment and treatment". *The Journal of the Nervous and Mental Diseases*, 178 (12), 745-749.

Références de l'article

Bruwier, N.; Delizée, A.; Michaux, C. et de Brouwer, S., 2019. "Évolution du Service de Traduction et Interprétariat en milieu Social Bruxellois (SeTIS Bruxelles): de la reconnaissance à la valorisation des compétences chez l'interprète", *FITISPos-IJ*, vol. 6, 28-45. [Disponible à http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs-2.4.5/index.php/fitispos/issue/view/10]