



Linguistreaming

Visibiliser les réalités sociolinguistiques de Bruxelles

La Région de Bruxelles-Capitale est habitée aujourd'hui par une population extrêmement cosmopolite et variée. Dans les faits, **35%** de la population bruxelloise est issue d'une des **187 nationalités** présentes dans notre région. D'autre part, il est également estimé que, à Bruxelles, près de **6.000** personnes sont atteintes de problèmes auditifs profonds et s'expriment très probablement en langue des signes. Une partie importante de la population bruxelloise se caractérise donc par une diversité de langues et de cultures. Ces quelques données démographiques nous donne également une idée des innombrables problèmes de communication qui peuvent émerger pour les personnes qui ne maîtrisent aucune des deux langues régionales.

Les multiples problèmes de communication qui résultent de la barrière linguistique sont autant de freins pour le développement de ces personnes. Nous, acteurs bruxellois de l'interprétation en milieu social (SeTIS Bruxelles, Bruxelles-Accueil et le service d'interprétation d'Info-Sourds de Bruxelles), intervenons au quotidien depuis plus de 25 ans pour créer des ponts linguistiques et favoriser leur inclusion¹.

Dans la déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune pour la législature 2019-2024, nous avons été heureux d'apprendre que cette législature sera axée sur une approche transversale, une meilleure coordination des acteurs et une lutte contre toutes les discriminations.

Dans une société en pleine mutation comme celle de la Région de Bruxelles-Capitale, les besoins en matière de soutien linguistique ont par ailleurs connu une augmentation considérable au cours des 15 dernières années. Les multiples publics que nos interprètes rencontrent au quotidien sont encore aujourd'hui invisibilisés dans la société et de ce fait discriminés, porteurs d'un handicap social de par leur incapacité à communiquer. Or, nous savons que toute situation de communication qui n'est pas résolue, faute d'avoir une personne mandatée et compétente pour surmonter les barrières linguistiques, provoque frustrations et replis de part et d'autre.

D'autre part, les services d'interprétation en milieu social continuent à exister à coup de subsides renouvelés (ou non), et avec l'aide indispensable des services utilisateurs qui, par le paiement des prestations (à un tarif social), permet, bon an mal an, le maintien des services. Ce système comporte des limites que nous dénonçons depuis de nombreuses années aux pouvoirs publics régionaux, communautaires et fédéraux. L'insuffisance chronique des fonds alloués va de pair avec l'absence de reconnaissance. L'absence de réponses structurelles est un frein au bon fonctionnement de nos services, d'ailleurs de plus en plus reconnus d'intérêt public par des partenaires de premier ordre comme les CPAS, ACTIRIS ou encore les BAPA.

Conformément à l'engagement du Gouvernement bruxellois pour une société plus inclusive, il nous semble fondamental de prendre en considération les réalités linguistiques de notre région, à l'instar du genderstreaming et de l'handistreaming. C'est pour cette raison que nous sollicitons aujourd'hui un entretien avec vos services afin de vous faire part de nos réalités et de nos propositions pour y arriver.

¹ Nous vous invitons pour cela à consulter nos fiches de présentation respectives annexées à ce document.

Bruxelles Accueil asbl – Service d’Interprétariat Social

Square Saintelette 12/3 – 1000 Bruxelles

Tél : 02/511 27 15 – Fax : 02/503 02 29

info@bruxellesaccueil.be – www.servicedinterpretersocial.be

NE : 0474.363.058

Bruxelles Accueil asbl offre de l’interprétariat (par téléphone et par déplacement) et des traductions écrites en milieu social

Bruxelles Accueil asbl propose des solutions pour l’interprétariat et la traduction en milieu social (ITS) dans une centaine de langues. Une équipe de 2.1 ETP collaborateurs dirige, ensemble avec Brussel Onthaal vzw, un réseau d’un millier d’interprètes et de traducteurs, comprenant quelque 850 bénévoles et 150 interprètes indépendants.

Forces

- Est mue par une dynamique orientée solution, visant à couvrir un maximum de besoins ;
- Propose des formations appropriées aux interprètes en milieu social ;
- Renforce les compétences des interprètes primo-arrivants et favorise ainsi leur entrée sur le marché du travail ;
- Est financée pour moitié par des moyens propres (les revenus tirés des prestations ITS) ;

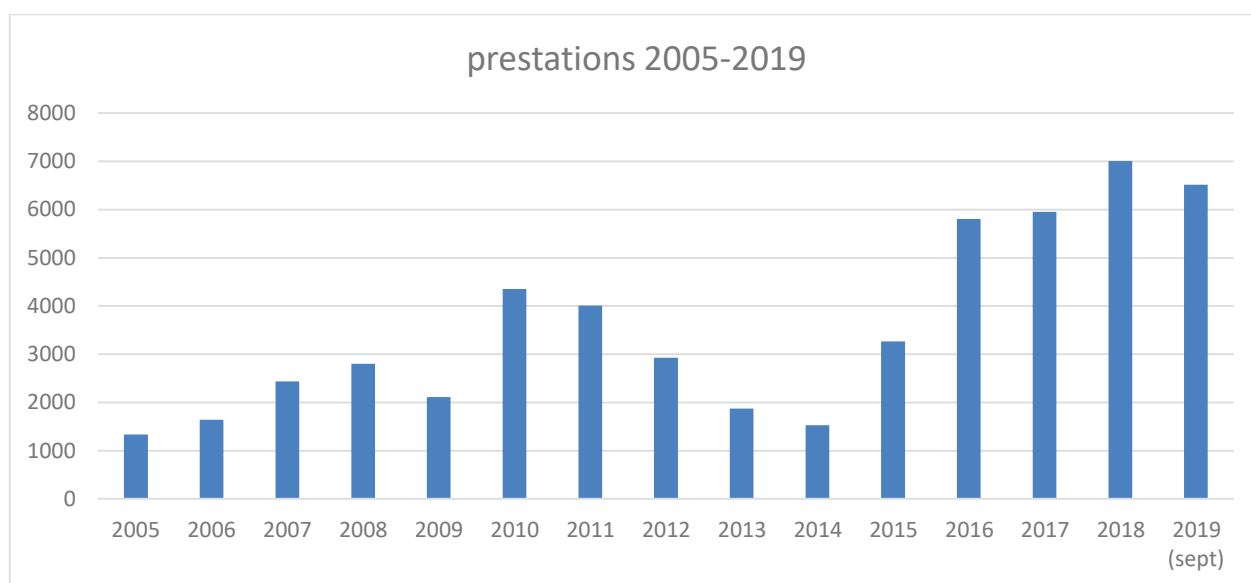
Faiblesses

- BA reste dépendante de subsides qui, contexte institutionnel belge oblige, doivent nécessairement être flamands ou francophones (à l’exception de la Cocom), ce qui ne correspond pas toujours avec l’action plurilingue du service ;
- Travaille avec un cadre de personnel limité qui est souvent surchargé en raison du nombre très fluctuant de primo-arrivants ;
- A besoin d’un soutien technologique pour les nouvelles méthodes ITS ;
- Est sans doute encore trop peu connue à Bruxelles.

Demandes et prestations

Bruxelles Accueil intervient en qualité de service d’interprétariat et de traduction francophone en milieu social pour la communauté Wallonie-Bruxelles. Cette année, Bruxelles Accueil fera plus au moins 10.000 prestations ITS. Le service réalise en moyen 84 % des demandes de prestations qui lui ont été adressées.

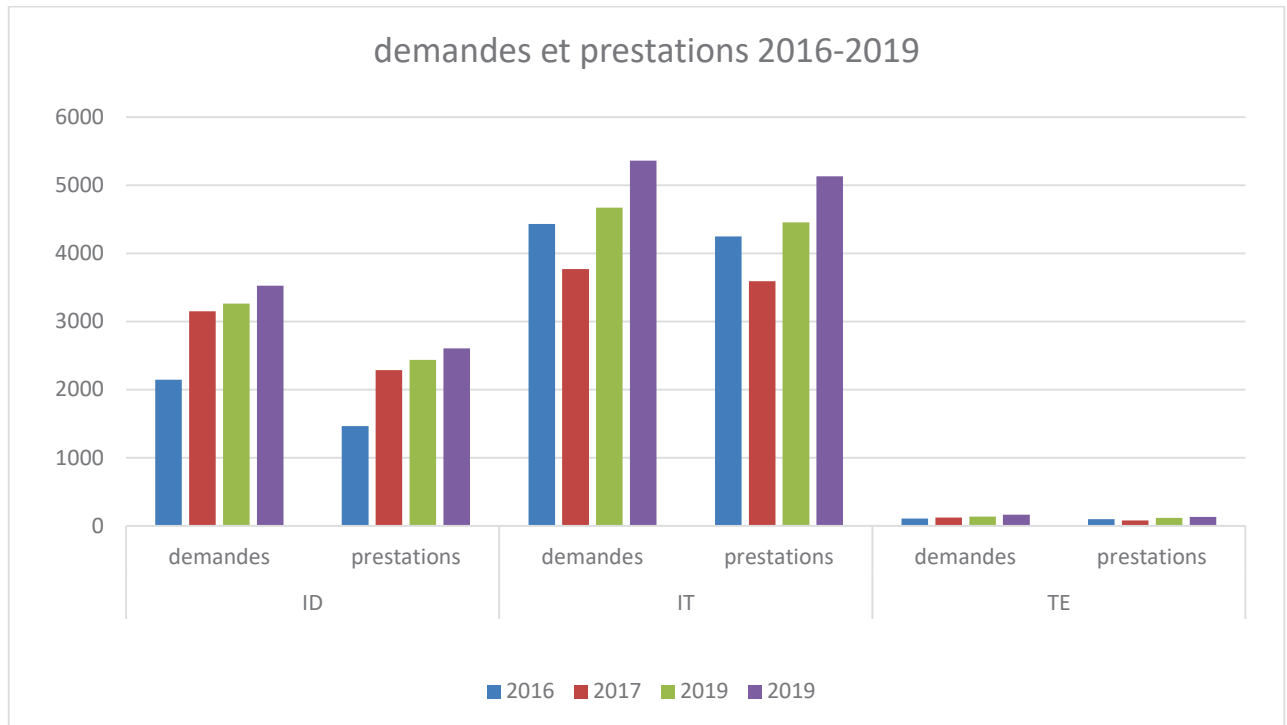
Quelques statistiques :



Bruxelles Accueil est active en plusieurs secteurs du non-marchand :

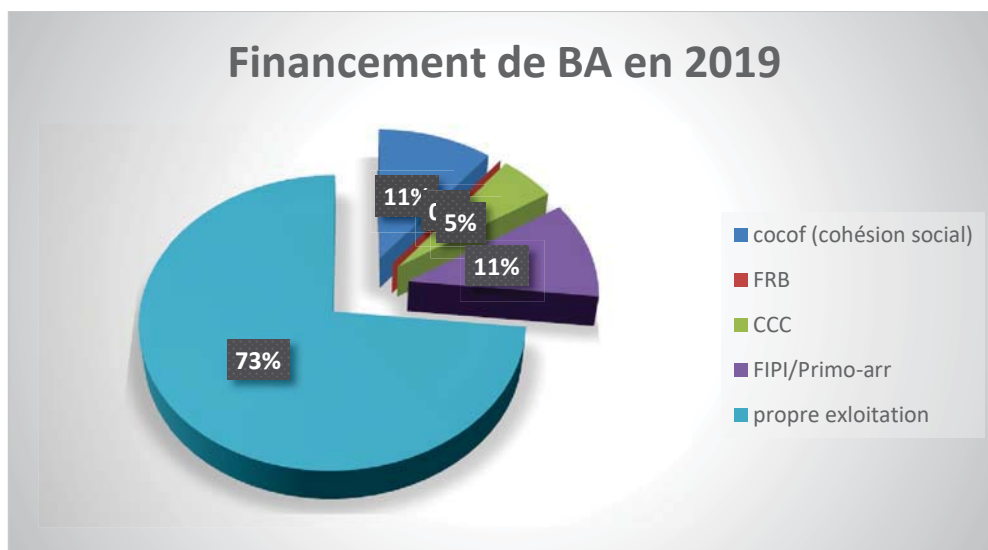
BA 2018	IP	IP	IP	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	demandes	prestations	Heures prestées	demandes	prestations	Heures prestées	demandes	prestations	Pages traduites
1. Service public	116	86	150	385	371	123,6	3	3	11
2. Santé	258	190	235	75	68	22,6	16	15	48
3. Santé mentale	178	130	142	18	16	5,3	10	8	124
4. Famille et action social	286	194	259	95	78	26	10	10	54
5. Emploi	3	0	0	0	0	0	3	2	12
6. Logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	70	47	100	0	0	0	1	1	3
8. Accueil, intégration civique, insertion	965	820	1133	61	57	19	11	9	27
9. Accueil demandeurs d'asile	1214	867	1287	3.667	3.516	1172	45	35	115
10. Secteur juridique	171	102	226	369	349	116,3	22	16	47
11. Prévention et sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Secteur socio-culturel	0	0	0	0	0	0	14	14	67
13. Autres	0	0	0	0	0	0	2	2	18
Total	3.261	2.436	3.532	4.670	4.455	1.484,8	137	115	526

Depuis 2016 les demandes et prestations continuent à augmenter: les demandes en interprétariat par déplacement augmentent continuellement, les demandes d'interprétariat par téléphone dépendent plus des crises d'asile.



Le financement de Bruxelles Accueil asbl

Le financement de Bruxelles Accueil nécessite un cadre reconnu et un financement globale, structurel et balancé.



Organigramme 2019 BO/BA

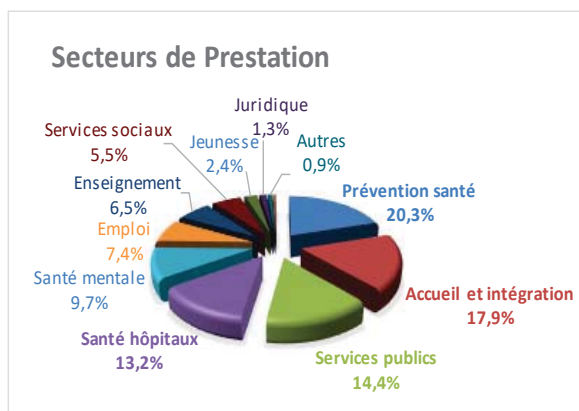
L'équipe de Bruxelles Accueil et Brussel Onthaal travaille ensemble et parfois partagé : **Bruxelles Accueil occupe 2.1 ETP dont 1.3 ETP est subsidié et le reste est par des propres moyens.**

		Brussel Onthaal vzw	Bruxelles Accueil asbl
fonction de coordination	L1	Marianne Scheppers 3/5 ETP	Marianne Scheppers 2/5 ETP
fonction qualité	A1	Sajia Haldjaoui 0,5/5 ETP	
	B1c	Vanessa De Tobel 3/5 ETP	
	B1c	Elise Craeghs (à partir du 01/07/19) 1 ETP	
matching interprètes par tél.	A2	Ukshinaj Shpend 2/5 ETP + étudiants jobistes (juillet-août)	Ukshinaj Shpend 2/5 ETP
matching interprètes sur place	A2	Lusya Oganova 1 ETP	Sajia Haldjaoui 1,5/5 ETP
	A2	Hassan Wali 1 ETP	
	A1	Serge Sinijajaye 3/5 ETP	
	A2	Abdellah Fakih Lanjri 1/5 ETP + étudiants jobistes (juillet-août)	Abdellah Fakih Lanjri 4/5 ETP
matching traducteurs écrits	A2	Sajia Haldjaoui 1/5 ETP	Sajia Haldjaoui 1/5 ETP
comptabilité et soutien administratif	A1	Serge Sinijajaye 2/5 ETP	
	A2	Carmela Lombino 4/5 ETP	
			linde Roex /Pierre Lion(bénévoles)
Total	9ETP	6,9 ETP	2,1 ETP

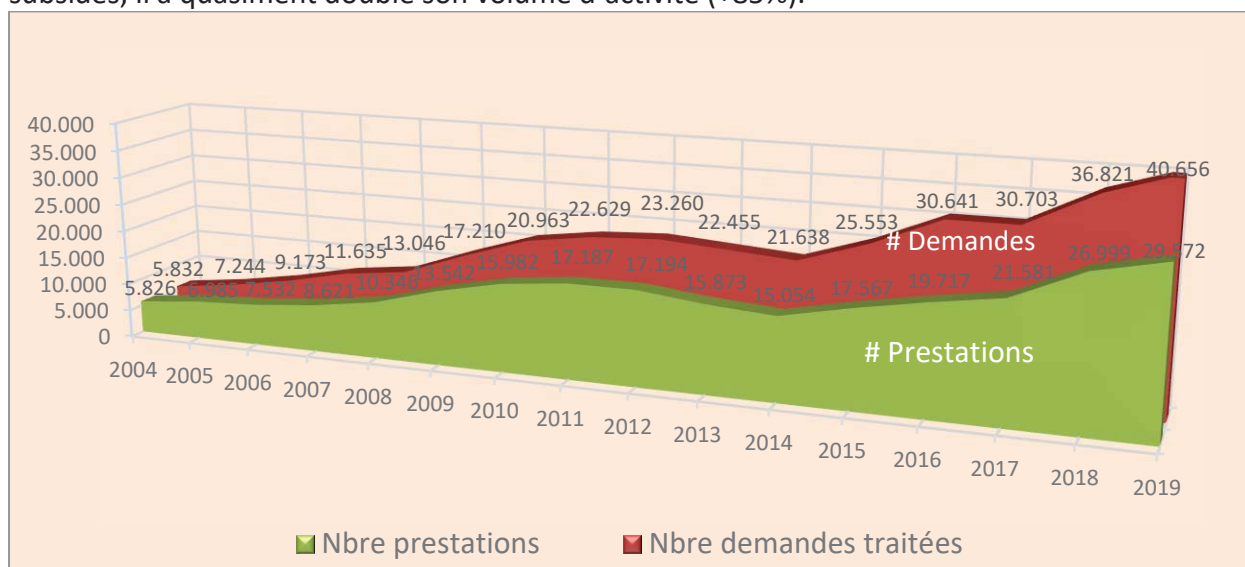
SeTIS Bruxelles – Enjeux actuels et à venir

L'activité

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.



Depuis sa création en tant qu'asbl en 2010, suite à la scission du Ciré, le SeTIS Bruxelles a connu une constante évolution. Malgré deux crises institutionnelles liées à des disparitions importantes de subsides, il a quasiment doublé son volume d'activité (+85%).



L'équipe

Durant cette période, l'augmentation du personnel qui n'a pas été proportionnelle (+47 %). Elle a même subi une diminution de l'emploi stable de 3 ETP entre 2010 et 2018 et une augmentation des contrats Article 60 §7 de 3,9 ETP en 2012 à 16,3 ETP pour 2018. La taille de l'équipe de gestion est restée la même. 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 en milieu social

- 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)

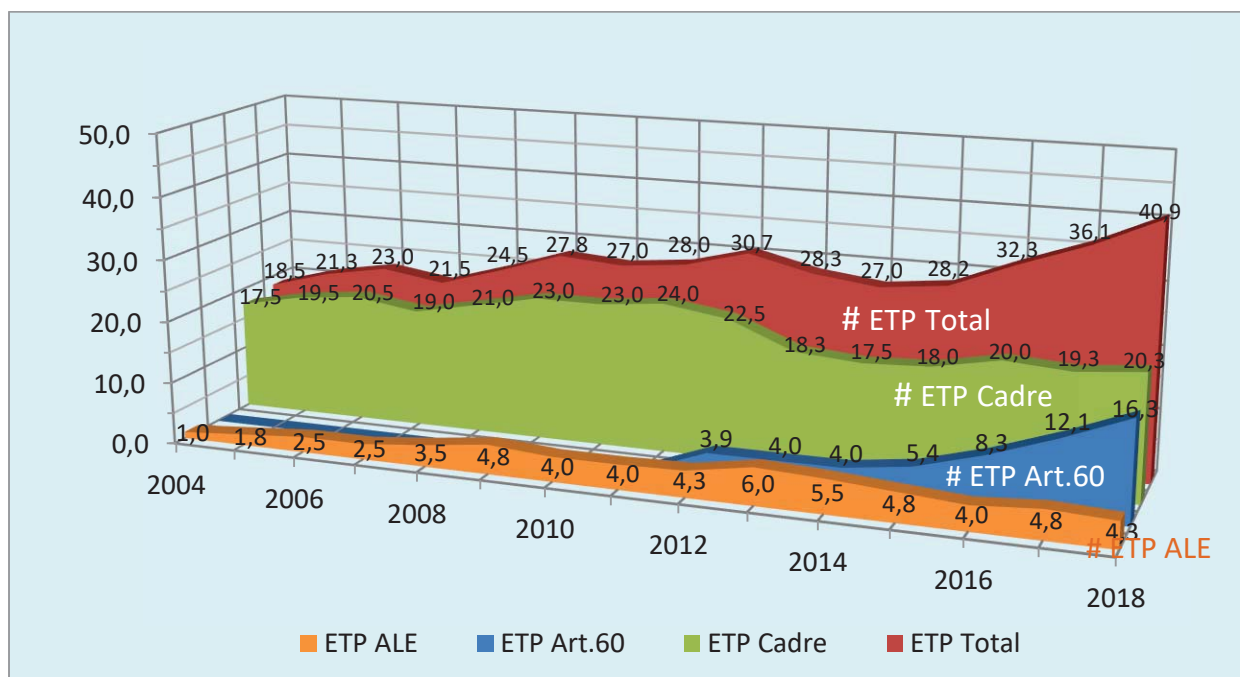
4 personnes à la gestion de plannings (call center)

- 2,0 ETP sous contrat ACS
- 1,6 ETP sous contrat Art.60 §7

6 membres de l'équipe de gestion et 1 Art.60

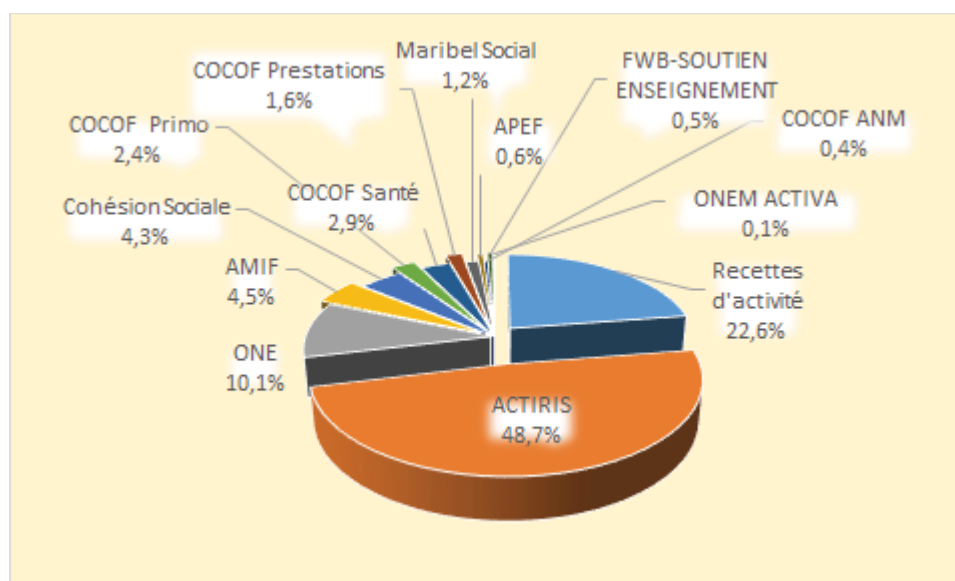
- 4,0 ETP sous contrat ACS
- 0,5 ETP sous contrat Maribel social
- 1,5 ETP sur fonds propres
- 0,8 ETP sous contrat Art.60 §7

En outre, le SeTIS Bruxelles a dû revoir ses pratiques de gestion et de tarification pour pouvoir faire face aux difficultés en matière de financement public. La part stable de financement de l'asbl reste la même depuis l'octroi de postes ACS au Ciré-Interprétariat en 2004 et son développement dans les vagues successives, à savoir 23,5 ETP, dont 17,5 ETP interprètes en milieu social.



Le financement

Le financement des postes de travail ACS par Actiris représentait 48,7 % des entrées dans le budget 2018. Le chiffre d'affaires que les prestations ont généré é été de 22,6 % des produits et des charges d'exploitation. Les 28,7 % restants provenaient de divers subsides faisant l'objet d'appels à projets ponctuels (aux durées plus ou moins longues) et de marchés publics (comme cela est désormais le cas avec l'ONE, par exemple). Ce multi-subsventionnement, s'il peut avoir de bons côtés, est lourd à gérer au quotidien. Il n'apporte pas non plus la sécurité financière recherchée.



Le constat est que le modèle actuel a atteint ses limites. Le turnover est désormais plus important que jamais et les appels à projets et les marchés publics n'ont, à ce jour, pas pu permettre à l'institution de procéder à suffisamment d'engagements durables. Nous savons que ceux-ci permettraient de stabiliser l'emploi et par conséquent la structure institutionnelle et ainsi mieux répondre à une demande qui ne cesse de croître (+93% sur la période 2010-2018).

D'autre part, l'interrogation porte aussi sur les modalités de financement de l'action réalisée par le SeTIS Bruxelles et d'une reconnaissance sectorielle et structurelle qui permettent d'ancrer cette action dans le paysage bruxellois de demain dont les besoins sont croissants.

A tout le moins, le SeTIS Bruxelles est fier de sa contribution à l'insertion socio-professionnelle de nombreux travailleurs (25 en 2018). Une expérience qui leurs permet de se rapprocher tangiblement du marché du travail avec une vraie expérience professionnelle. Pour ce faire, l'asbl collabore avec plus de douze CPAS en Région de Bruxelles capitale et en Wallonie.



Info-Sourds de Bruxelles – Service d’Interprétation des Sourds de Bruxelles

Av. Brugmann 76. 1190 Forest

Tél : 02/511 27 15 –

info@bruxellesaccueil.be – www.servicedinterpretariatsocial.be

NE : 0458 968 168

Le SISB offre de l’interprétariat en Langue des Signes Francophone de Belgique (en présentiel et par Visiophonie)

L’asbl Info-Sourds de Bruxelles vise l’autonomie et l’inclusion des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises. Elle se compose de 3 services Un service d’accompagnement, un service emploi et service d’interprétation.

Le service d’interprétation relève de l’aide aux personnes et est régi par la COCOF (arrêté 2017/1388). Le service travail avec 2 ETP interprètes, 1 ETP pour la gestion des demandes et 0.5 ETP de direction. Sous convention avec 8 interprètes indépendants et un translitérateur.

Forces

- L’interprétation à distance dans le cadre du Relais-signes géré en collaboration avec notre pendant wallon (SISW) qui permet pour de courtes prestations d’interprétation via visiophonie. (www.relais-signes.be)
- Une subvention structurelle pour les demandes émanant des personnes sourdes (= service de première ligne).

Faiblesses :

- Le cadre, très contraignant, lié à son subventionnement par la COCOF dans le cadre de la Politique des Personnes handicapées. En effet, le Décret inclusion interdit de développer l’offre de service avec des prestations rémunérées
- Le volume d’interprètes salariés en interne est faible
- Les indépendants répondent de moins en moins aux demandes, probablement car ils doivent assumer les prestations qui sont annulées sans compensation.

Avenue Brugmann 76 – 1190 Forest
BE72 2100 4755 5516 - BIC : GEBABEBB
Tout don de 40€ et plus est déductible fiscalement
www.infosourds.be  Info-Sourds de Bruxelles





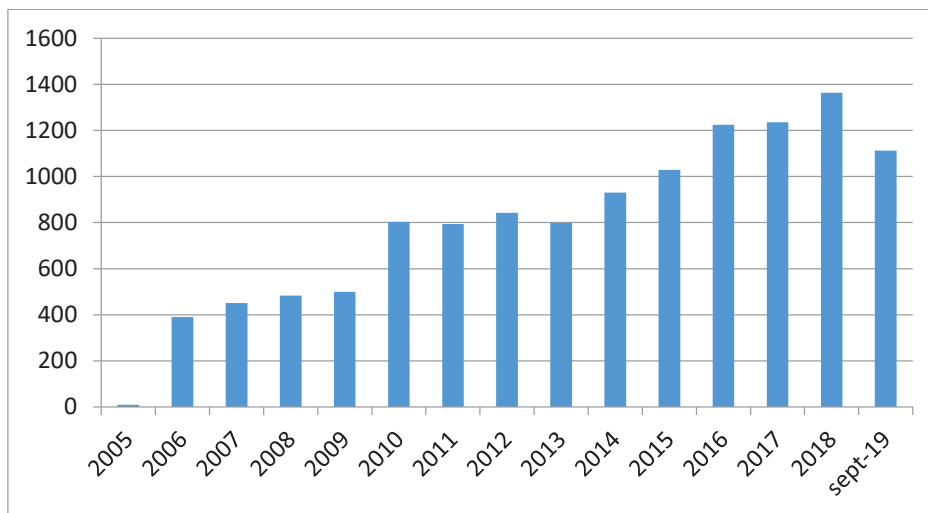
- Les critères nécessaires au titre d'interprète en LSF sont devenus fortement restrictifs et manquent d'adéquation avec la réalité de terrain. Les aides à la communication et les translittérateurs sont amenés à disparaître – plus d'évaluation envisagée.
- Difficulté pour les prestations en soirée.
- Le manque d'accessibilité du Relais signés (5 demi-jours par semaine)
- Manque de disponibilités des interprètes reconnus
- Le prix des prestations s'envole pour les personnes morales

Demandes et prestations

Le SISB doit répondre aux exigences quantitatives prévues par l'arrêté, soit 1.800 heures de prestations par an pour un public de 200 personnes sourdes différentes.

Quelques Statistiques :

Prestations 2005-2019



Depuis 2013, hausse continue du volume de prestation.

Avenue Brugmann 76 – 1190 Forest
BE72 2100 4755 5516 - BIC : GEBABEBB
Tout don de 40€ et plus est déductible fiscalement
www.infosourds.be Info-Sourds de Bruxelles





Nombre de prestations présentiellees (effectuées) par an + volumes d'heures									
	Personnes sourdes			Personnes morales			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Nb Prestations	859	934	985	318	349	372	1177	1283	1357
Volume Heures	1286	1528	1354	757	915	1015	2043	2443	2369
% heures	62,95%	62,55%	57,15%	37,05%	37,45%	42,85%	100%	100%	100%

Nombre de demandes présentiellees (prestées et non-prestées)/ Type de demandes 2018									
Type	Total par type		Prestations		Annulations		ILS non trouvée		
Administratif	81	4,20%	60	3,11%	8	0,41%	13	0,67%	
Culturel	12	0,62%	7	36,00%	1	0,05%	4	0,21%	
Formation	80	4,15%	59	3,11%	14	0,73%	7	0,36%	
Indéterminé	1	0,05%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,05%	
Juridique	97	5,03%	58	3,00%	17	0,88%	22	1,14%	
Médical	753	39,06%	493	25,52%	164	8,51%	96	4,98%	
Police	17	0,88%	16	83,00%	0	0,00%	1	0,05%	
Privé	108	5,60%	84	4,35%	7	0,36%	17	0,88%	
Professionnel	350	18,15%	210	10,87%	46	2,39%	94	4,88%	
Religieux	71	3,68%	70	3,62%	1	0,05%	0	0,00%	
Scolaire	96	4,98%	74	3,83%	12	0,62%	10	0,52%	
Social	101	5,24%	73	3,78%	15	0,78%	13	0,67%	
Sportif	1	0,05%	1	5,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Visio	160	8,30%	153	7,92%	5	0,26%	2	0,10%	
TOTAUX	1928	100%	1358	70,34%	290	15,04%	280	14,52%	

Entre les annulations et le manque d'interprètes, nous arrivons à rencontrer 70% des demandes.

Avenue Brugmann 76 – 1190 Forest
 BE72 2100 4755 5516 - BIC : GEBABEBB
 Tout don de 40€ et plus est déductible fiscalement
www.infosourds.be Info-Sourds de Bruxelles





Pour le Relais-signes (4.412 appels en 2018 pour Bruxelles et la Wallonie)

Différentes catégories d'appels

Citoyenneté	28%	Professionnel	14%
Commercial	21,50%	Relationnel	3,50%
Juridique	2,50%	Santé	30,50%

Tableau emploi			
Fonction	grade	Nom	ETP
Direction	A1	Wéra	0,50
Gestion des demandes	A6	Ouriaghli	0,60
Gestion des demandes	A4	Wéra	0,40
Interprète	A2	Jabeneau	0,70
Interprète	A2	Roberfoid	0,33
Interprète	ACS	Beer	1,00
			3,53
Pris en charge par cocof			2,53

Avenue Brugmann 76 – 1190 Forest
BE72 2100 4755 5516 - BIC : GEBABEBB
 Tout don de 40€ et plus est déductible fiscalement
www.infosourds.be Info-Sourds de Bruxelles

