SeTIS Bxl
FÊTE SES 10 ANS !

SETIS BRUXELLES

2019

RAPPORT D'ACTIVITES

actiris.brussels au coeur de l'emploi
FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES
be be.brussels
POD SPP Maatschappelijke Integratie Intégration Sociale
Francophones Bruxelles
UNION EUROPÉENNE

NOUS REMERCIONS

be
be.brussels

UNION EUROPEENNE
Avec le soutien du Fonds Asile, Migration et Intégration

FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES

actiris.brussels
au coeur de l'emploi

POD SPP | Maatschappelijke Integratie
Intégration Sociale

Francophones
Bruxelles

POUR LEUR SOUTIEN A NOTRE MISSION SOCIALE

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

EFQM
Committed to Excellence
2 Star

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

nous cultivons la diversité
diversiteit, daar werken we mee

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

TABLE DES MATIÈRES 7

PRÉAMBULE 9

STRUCTURE DE L'ASBL 11

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 11

LES ADMINISTRATEURS 11

LES SERVICES 12

PRINCIPE DE MANAGEMENT 12

ORGANIGRAMME DU SETIS BRUXELLES AU 31.12.2019 13

2019 EN QUELQUES CHIFFRES 15

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS 19

GESTION DE PLANNING 27

ADMINISTRATION ET FINANCES 31

RELATIONS EXTERIEURES ET QUALITE 33

10 ANS DU SETIS : HIER, AUJOURD'HUI ET DEMAIN… 39

PRÉAMBULE

Le Service de traduction et d'interprétation 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 1er janvier 2010.

Si le service d'interprétation 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'interprétation en milieu social bruxellois va véritablement se professionnaliser.

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

La scission et la création de la nouvelle ASBL SeTIS 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'interprétation 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 ponctuelles 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 permanences 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 2019 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 Alexandre ANSAY
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 Carmen CASTELLANO
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 évaluation des travailleurs. Organisation des formations et gestion des subventions s'y rapportant. Gestion des contrats et du Payroll, des dossiers du personnel, des congés et absences, du bien-être au travail, de la législation sociale, de la surveillance de la santé. Le service dédie une place particulière à l'importante équipe des interprètes en milieu social (ACS, ART.60 §7 et ALE).

Administration et Finances

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

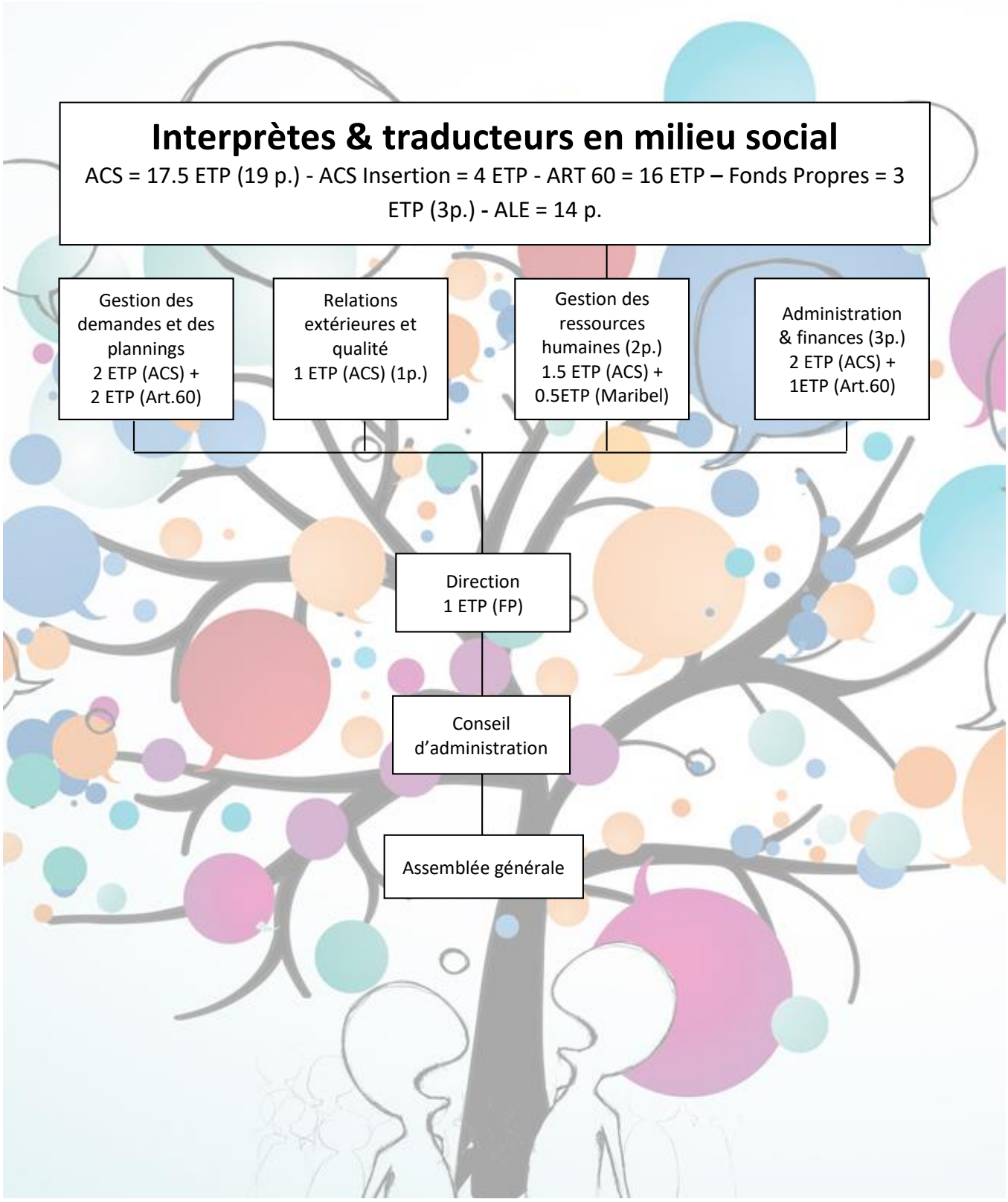
Relations extérieures et Qualité

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 parole 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.

ORGANIGRAMME DU SETIS BRUXELLES AU 31.12.2019



2019 EN QUELQUES CHIFFRES

Les demandes

En 2019, le SeTIS Bruxelles a traité 40.916 demandes, tous secteurs confondus. C'est 11 % de plus qu'en 2018 ! Les demandes se répartissent en 3 catégories : les demandes réalisées (73 %), les demandes non-réalisées (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 (6 %) (Voir tableaux 1 et 2).

A la hausse

Une fois encore, les différents rapports repartent à la hausse. Le nombre de demandes réalisées établi un nouveau record (+10,6 %) à 29. 873 ! Le nombre de demandes non-réalisées grimpe de plus de 11 % et les demandes annulées de 11 % également.

En termes de capacités de réponse, le service se maintient. Le taux d'indisponibilité (Non-réalisé / (Réalisé + Non-Réalisé) est contenu à 22,4 % contre 22,3 % l'année précédente. Cela correspond à la performance de 2013.

Cela signifie que le SeTIS Bruxelles est toujours 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.

Le taux de prestations réalisées établit également de nouveaux records ! Si les nombres de

Tableau 1 : Répartition des demandes par catégorie pour 2018 et 2019

2019	PERM	PONCT	TEL	TRA	Total	%age	% p.r. 2018
Annulée	451	1 948	2	2	2 403	5,90%	11,50%
Non Réalisée	430	6 292	1 870	48	8 640	21,10%	11,20%
Réalisée	6 151	19 058	4 580	84	29 873	73,00%	10,60%
Total	**7 032**	**27 298**	**6 452**	**134**	**40 916**	**100,00%**	
2019 / 2018	256%	95%	104%	68%	111%	Réalisé	

2018	PERM	PONCT	TEL	TRA	Total	%age
Annulée	410	1672	2	2	2 086	5,70%
Non Réalisée	224	5930	1551	31	7 736	21,00%
Réalisée	2402	20070	4404	123	26 999	73,30%

Tableau 2 : Comparatif du nombre de demandes traitées depuis 2011

Demandes	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Annulée	2 403	2 086	1 969	2 042	1 523	1 436	1 454	1 484	1 310
Non Réalisée	8 640	7 736	7 153	8 882	6 463	5 176	5 087	4 538	4 116
Réalisée	29 873	26 999	21 581	19 717	17 567	15 018	15 608	17 170	17 143
Total	**40 916**	**36 821**	**30 703**	**30 641**	**25 553**	**21 630**	**22 149**	**23 192**	**22 569**
Augmentation	11,10%	20,50%	0,20%	19,90%	18,10%	-2,40%	-4,50%	2,80%	

PERM : permanence (≥ à 2 heures)

PONCT : prestation ponctuelle (≤ 1heure)

TEL : prestation par téléphone

TRA : traduction écrite

prestations par téléphone (+4 %) et de prestations ponctuelles par déplacement (-5 %) restent sensiblement les mêmes, le nombre de permanences s'envole ! Il atteint le chiffre incroyable de 6.151. Ce qui correspond à une augmentation de 256 % !

Tableau 3 : %age de Non-Réalisé par secteur de facturation

# Demandes	A	NR	R		
	Statut				
Secteurs Facturation	Annulée	Non Réalisée	Réalisée	Total	%age (NR/ (R+NR)
Accueil et intégration	304	2.306	5.314	7.924	30,3%
Services publics	158	827	5.721	6.706	12,6%
Prévention santé	475	901	4.443	5.819	16,9%
Santé Hôpitaux	414	2.022	3.376	5.812	37,5%
Emploi	303	601	3.712	4.616	13,9%
Santé mentale	334	504	2.392	3.230	17,4%
Enseignement	167	601	2.197	2.965	21,5%
Services sociaux	98	296	1.219	1.613	19,5%
Jeunesse	111	318	1.091	1.520	22,6%
Juridique	32	220	341	593	39,2%
Sous-traitance	2	18	39	59	31,6%
Secteur socio-culturel	1	15	15	31	50,0%
Autres	3	7	8	18	46,7%
Logement	1	4	5	10	44,4%
Total	**2.403**	**8.640**	**29.873**	**40.916**	**22,4%**

Cette hausse de prestations en permanence est à mettre en relation avec le CPAS de Schaerbeek et les nombreuses permanences mises en place dans le cadre du programme européen AMIF (Asylum, Migration and Integration Fund). C'est qu'il en faut des interprètes en milieu social pour couvrir les besoins des assistants sociaux (AS) lors du premier accueil des bénéficiaires du CPAS ! Notons que cette augmentation est pour une bonne part due au changement d'encodage des permanences. Pour les besoins du FSE, l'autorité responsable de la mise en œuvre du programme, ce n'est plus la permanence qui est encodée mais chaque intervention réalisée. En soi, le nombres d'heures prestées n'a pas augmenté énormément. Bien que plus fastidieux sur le moment, cet encodage permet de mieux visualiser l'importance de cette collaboration à terme.

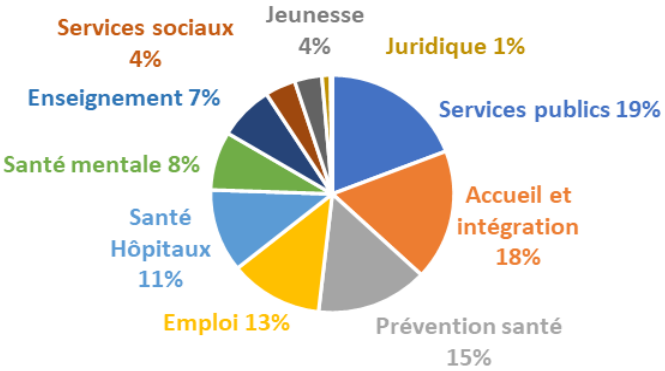
Nous travaillons à rendre le modèle exportable. L'idée est de collaborer à l'avenir de la même façon avec d'autres CPAS.

Le Non-Réalisé stable depuis 3 ans

Comme précisé ci-dessus, le taux de Non-Réalisé reste stable (voir tableau 3) par rapport au deux années précédentes, avec cependant de grandes différences entre les secteurs. Les taux les plus importants correspondent respectivement, pour les 11 secteurs qui sollicitent le plus, aux secteurs juridique, santé Hôpitaux et Accueil et Intégration. Ces mauvais résultats sont pour l'essentiel dus aux réalités de fonctionnement des institutions dont dépendent les professionnels qui font appel. Les prestations dépendent d'un nombre important de facteurs que nous ne maitrisons pas. Le premier d'entre eux est le choix personnel du bénéficiaire de se rendre ou non au rendez-vous ! C'est un véritable casse-tête pour les différentes institutions et pour nous même.

Du point de vue des langues, le tableau 4 différencie bien les langues pour lesquelles le travail se fait principalement par permanences et celles pour lesquelles il se fait presque exclusivement via des prestations ponctuelles. Les langues arabe classique, arabe maghrébin et turc, de la première catégorie, présentent des taux de Non-réalisé nettement inférieurs à la moyenne qui est de 22,4%. De l'autre côté, les langues de la seconde catégorie (prestations ponctuelles) ont des taux bien supérieurs à la moyenne. Ils évoluent de 22,8% pour le russe à 47,3% pour l'espagnol en passant par 35% pour le roumain.

Figure 1 : Importance des secteurs de facturation selon le nombre de prestations réalisées



En ce qui concerne les prestations réalisées, les trois secteurs les plus importants sont identiques. Ils se classent cependant dans un ordre différent.

Tableau 4: %age non réalisé par langue

	Langue	#	%age	Cumul
1	Arabe classique	11 155	37,30%	
2	Turc	4 084	13,70%	
3	Arabe maghrébin	2 165	7,20%	
4	Albanais	1 412	4,70%	
5	Roumain	1 202	4,00%	67,00%
6	Anglais	1 111	3,70%	
7	Russe	1 065	3,60%	
8	Portugais	636	2,10%	
9	Bulgare	615	2,10%	
10	Dari	608	2,00%	80,50%
11	Polonais	602	2,00%	
12	Pashto	577	1,90%	
13	Farsi	576	1,90%	
14	Turc	503	1,70%	
15	Espagnol	473	1,60%	89,70%
	Autres langues	3 089	10,30%	
	Total	**29 873**	**100,0%**	**100,0%**

Le secteur des Services publics (dans lequel se retrouvent le CPAS de Schaerbeek et le projet AMIF qui y est lié) est le premier, suivi du secteur de l'Accueil et de l'Intégration (où l'on retrouve les BAPA (Bureau d'Accueil des Primo-Arrivants) et enfin le secteur de la prévention santé et son opérateur historique, l'ONE.

Viennent ensuite le secteur de l'Emploi (avec le nouvel opérateur qu'est Actiris depuis mai 2018), le secteur des Hôpitaux (avec en tête l'Hôpital Brugmann), le secteur de la Santé mentale (toutefois nettement moins important qu'auparavant) et le secteur de l'Enseignement avec la subvention de la FWB et de la Ministre en charge de l'enseignement obligatoire. A ce titre, signalons que la subvention a été renouvelée et même revue à la hausse après le changement de majorité.

Tableau 5: Réalisé et non réalisé par langue

	# Demandes	Statut				
	Langue	Annulée	Non Réalisée	Réalisée	Total	%age NR/ (NR + R)
1	Arabe class.	690	1 941	11 155	13 786	14,8%
2	Turc	455	722	4 587	5 764	13,6%
3	Arabe magh.	243	432	2 165	2 840	16,6%
4	Albanais	137	487	1 412	2 036	25,6%
5	Roumain	102	646	1 202	1 950	35,0%
6	Russe	72	321	1 065	1 458	23,2%
7	Anglais	79	150	1 111	1 340	11,9%
8	Pashto	39	438	577	1 054	43,2%
9	Polonais	48	367	602	1 017	37,9%
10	Espagnol	48	425	473	946	47,3%
11	Dari	58	254	608	920	29,5%
12	Farsi	59	272	576	907	32,1%
13	Bulgare	46	244	615	905	28,4%
14	Portugais	44	205	636	885	24,4%
15	Somali	31	161	414	606	28,0%
16	Pular	29	185	321	535	36,6%
17	Tarifit (Rif)	46	86	463	595	15,7%
18	Urdu	40	64	322	426	16,6%
19	Pundjabi	18	77	319	414	19,4%
20	Arménien	23	132	149	304	47,0%
21	Kurmandji	18	84	171	273	32,9%
22	Serbe	6	113	148	267	43,3%
23	Georgien	10	98	98	206	50,0%
24	Sorani	14	31	92	137	25,2%
25	Macédonien	6	46	72	124	39,0%
	Autres langues	42	659	520	1 221	55,9%
		2 403	**8 640**	**29 873**	**40 916**	**22,4%**

La reine des langues

Ce n'est pas nouveau mais cela surprend toujours. La langue Arabe classique reste la première langue demandée. Elle représente plus de 37% des prestations réalisées cette année !

L'arabe classique et le turc comptabilisent ensemble plus de 50% du Réalisé et 29% du Non-réalisé. L'arabe maghrébin, l'albanais et le roumain complètent la liste des 5 langues les plus usitées en 2019.

Il est intéressant de constater que le même top cinq de langues se retrouve du côté du Non-Réalisé.

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 depuis cette année de 2 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, de même que le suivi avec les CPAS pour les travailleurs Art.60 §7. Le service a également la charge du suivi des dossiers du personnel, de la gestion des contrats et du Payroll, des demandes de congés et des 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 2019, l'équipe a compté 81 travailleurs sous contrat répartis en 58,1 ETP et 18 personnes collaborant avec les chèques ALE :

83 interprètes
- 16,75 ETP sous contrat ACS
- 6,29 ETP sous contrat ACS de remplacement
- 2,16 ETP sous contrat ACS Insertion
- 0,95 ETP sur fonds propres
- 2,41 ETP sur fonds propres ACTIVA
- 18,39 ETP sous contrat Art.60 §7
- 18 interprètes ponctuels (chèques ALE)

6 personnes à la gestion de plannings (call center)
- 2,12 ETP sous contrat ACS
- 1,83 ETP sous contrat Art.60 §7

8 travailleurs de l'équipe de gestion
- 3,87 ETP sous contrat ACS
- 0,35 ETP sous contrat ACS Insertion
- 0,50 ETP sous contrat Maribel social
- 1,50 ETP sur fonds propres
- 1,00 ETP sous contrat Art.60 §7

Le 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 entre la fin de l'année 2016 et le début de l'année 2017 (selon les dates de fin de préavis presté), aux mêmes conditions de temps de travail et de rémunération.

Même si le SeTIS Bruxelles n'avait pas eu, cette fois-ci, à subir de baisse de personnel, l'avenir restait cependant incertain et nécessitait un changement qui s'est traduit par la mise en place d'un nouveau modèle de gestion, 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 », le seul évalué jusque-là. Le but de ce nouveau modèle étant, à termes, d'établir des critères de performances permettant de définir des objectifs collectifs et individuels.

Quant à l'officialisation de ce nouveau modèle de gestion, les discussions sont en cours depuis des années avec les partenaires sociaux mais, en 2019, elles n'ont malheureusement pas encore permis d'aboutir à un accord et à la signature d'une CCT. Les discussions sont en effet au point mort depuis le 2ème semestre 2019.

L'objet de cette CCT porte sur les critères qui déterminent l'évolution de la demande en

langues au sein du SeTIS Bruxelles et notre capacité à répondre aux besoins, le but étant d'y définir des critères objectifs dans le cas où notre offre en langues ne correspondrait plus à la demande des utilisateurs.

Par ailleurs, le dialogue social a été rendu particulièrement difficile par l'absence de délégation syndicale effective depuis mai 2018. Les deux délégués syndicaux effectifs du SeTIS Bruxelles sont en effet en incapacité de travail de longue durée et la déléguée SETCa suppléante a démissionné de ce poste en février 2019. Ces événements ont donc considérablement nui à la concertation sociale et à la prise de décision concertée entre employeur et employés.

La recrudescence des embauches

Les demandes d'interprétation étant en constante évolution et l'équipe d'interprètes ne cessant de croître pour tenter d'y répondre, la charge de travail de l'équipe de gestion a également été impactée à la hausse. Le SeTIS Bruxelles fonctionnant majoritairement avec un nombre fixe de postes ACS, l'équipe est renforcée via d'autres types de contrats, tant au sein de l'équipe d'interprètes que de l'équipe de gestion.

Ainsi, dans l'équipe de gestion, en 2018, le responsable des relations extérieures et de la qualité avait vu son temps de travail doublé pour atteindre un temps plein. Un renfort d'une travailleuse Art.60 §7 s'était également avéré nécessaire dans le service de la gestion de plannings pour atteindre 3,5 ETP. Et la continuité avait été assurée au service administratif et financier qui fonctionne avec un travailleur Art.60 §7 en renfort depuis quelques années.

En 2019, c'est le service des ressources humaines qu'il a été nécessaire de renforcer. La travailleuse partageant jusqu'à présent son temps plein entre les services des ressources humaines et de la gestion de plannings, a vu l'entièreté de son temps de travail dédié au service RH.

Il a alors été nécessaire de palier à son retrait du service de la gestion de plannings. La continuité a été assurée par la présence d'une travailleuse en Art.60 §7 depuis 2018 et un second travailleur Art.60 §7 est encore venu renforcer le service qui comptait donc 4 ETP à partir d'avril 2019.

Concernant l'équipe d'interprètes, deux travailleuses anciennement financées par la Fondation Roi Baudouin en 2015 avaient ensuite été engagées en CDI sur Fonds propres. En 2018, l'une d'elles était devenue titulaire d'un poste ACS qui s'était libéré suite au départ volontaire d'une travailleuse. La seconde a également pu bénéficier de sa titularisation à raison d'un ¾ temps sur un poste ACS en octobre 2019 suite au départ en pension d'une travailleuse. Cela a rendu possible, en août 2019, l'engagement sur fonds propres avec allocation Activa d'un travailleur terminant son contrat Art.60 §7 et maîtrisant, entre autres, la combinaison pachto/dari/farsi, langues absentes précédemment dans le cadre.

En 2018, le SeTIS Bruxelles avait déjà engagé, sur fonds propres 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. Nous avions également pu engager un travailleur terminant son contrat Art.60 §7 qui était le seul au SeTIS Bruxelles à maîtriser, en sus de l'arabe classique, les langues kurdes de Syrie (Kurmandji, Badini et Sorani). Ces langues font donc partie du cadre également.

ACS Insertion : 5 sur 5 !

Par ailleurs, depuis juin 2016, le SeTIS Bruxelles bénéficie de cinq postes ACS « 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 expérience de travail d'un an et ainsi de se rapprocher du marché du travail.

Malheureusement, jusqu'en 2019, les candidats ne s'étaient pas bousculés au portillon ! En effet, le SeTIS Bruxelles n'a aucune prise sur la sélection et l'éligibilité des candidats, pour lesquels les conditions à remplir 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 avait pu être occupé par une travailleuse en langues arabes de septembre 2017 à août 2018. Mais cela a radicalement changé en 2019 et les 5 postes ont pu trouver preneurs !

Quatre jeunes interprètes ont été engagés en avril (russe/tchétchène), en mai (arabe classique), en juin (roumain) et en septembre (arabe classique/arabe maghrébin/tarifit–rifain). Un poste a dû changer d'intitulé de fonction, sous peine de le perde car inoccupé depuis trop longtemps, et un jeune collaborateur *IT* a été engagé en août 2019. Les 5 postes ont donc été occupés simultanément en 2019, une première !

Depuis quelques années, l'équipe des interprètes sous contrat Art.60 §7 n'a également cessé d'augmenter. En 2019, elle a compté jusqu'à 32 travailleurs pour 18,4 ETP ! Parmi les langues représentées dans cette équipe, l'arabe est la plus importante et concerne 19 des 32 travailleurs. Viennent ensuite le turc, le roumain, le pachto, le dari, le farsi et le polonais. Cette dernière est actuellement la seule langue à ne pas être présente dans le cadre, ce qui n'est pas facile pour assurer la continuité de sa disponibilité, les remplaçants n'étant pas toujours évidents à trouver !

L'accélération du turn-over

Ce dispositif de l'Art.60 §7 est précieux pour le SeTIS 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 et avançons avec nos partenaires de formations.

La séquence "*Renouvellement du personnel –> Formations –> Qualité*" requiert et mobilise beaucoup d'attention et énormément de ressources des différents services, principalement à la GRH et à la gestion de planning.
Pour l'illustrer, le tableau ci-dessous donne le nombre de travailleurs (Art.60 et Insertion jeune) impliqués ainsi que le nombre d'ETP qu'ils totalisent au cours des 5 dernières années.

Année	ETP	Entrées	Sorties
2019	23,8	23	18
2018	18,6	16	13
2017	13,3	15	8
2016	9,3	8	6
2015	6,4	8	5

Une ébauche de solution semble se profiler et il est à présent prévu d'intégrer à tout moment dans la formation en cours les nouveaux engagés et de réorganiser à la carte certains modules indispensables comme celui sur le code de déontologie. Ce nouveau dispositif, en place depuis décembre 2019, sera à évaluer !

Afin de parfaire l'encadrement des nouveaux interprètes, le SeTIS Bruxelles a aussi mis en place depuis 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.

Un nouveau chantier important se profile également à l'horizon concernant les Art.60 §7. Une harmonisation des CPAS et un nouveau cadre légal du dispositif d'insertion géré par les CPAS seront mis en place en 2020. Rien n'est encore très clair mais il semble évident que de nombreux changements vont intervenir dans les collaborations. A la clôture de l'année 2019, nous avions encore du mal à nous y retrouver concernant les obligations (demandes d'agrément et de mandatement) qui nous incombent afin de pouvoir continuer à bénéficier de travailleurs Art.60 §7 qui porteront le nouveau nom d'emploi d'insertion ! Nous avons toutefois pris le pouls avec la FEBISP, agence conseil sur ces matières en Région de Bruxelles-Capitale, afin d'évaluer la possibilité de devenir entreprise sociale et démocratique et tenterons de nous mettre en conformité le plus rapidement possible.

Figure 2 : Répartition des prestations selon le type de statut des travailleurs

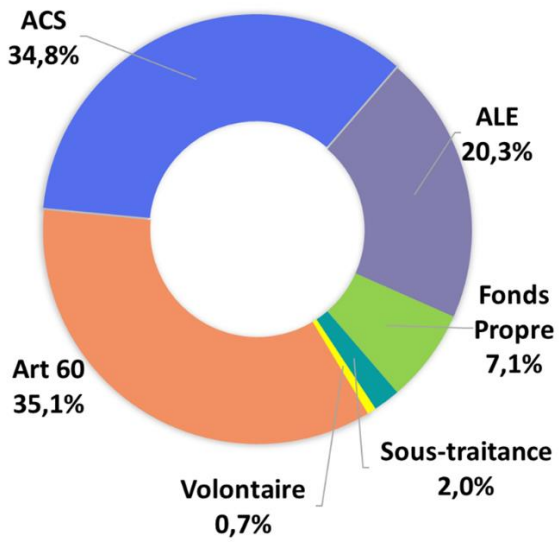
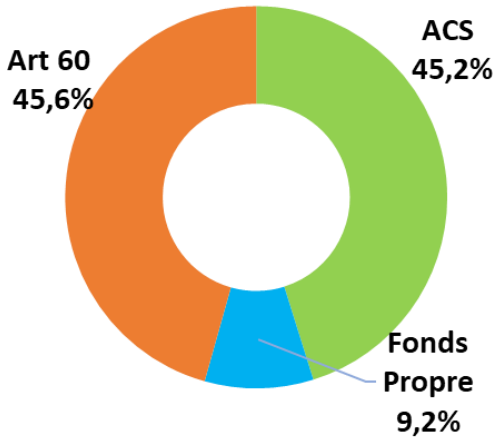


Figure 3 : Répartition des prestations entre les différents types de contrats



Une formation de base pour les nouveaux interprètes

Jusqu'en 2014, la formation de base pour les nouveaux interprètes était organisée par le SeTIS 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 en santé mentale » (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 de 82h 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. Depuis 2015, 42 interprètes du SeTIS Bruxelles ont suivi la formation. Pour le 5ème cycle qui a commencé en octobre 2019, 16 interprètes étaient inscrits par le SeTIS

Bruxelles (11 Art.60 §7, 4 ACS insertion et 1 ALE). Ils ont été rejoints en décembre par 4 nouveaux travailleurs Art.60 §7 pour lesquels il est prévu de réorganiser en janvier 2020 le module sur le code de déontologie.

Lors de cette formation, 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 paraverbal et des émotions, techniques d'interprétation de liaison biactive, recherches documentaires et terminologiques, spécificités de l'interprétation par téléphone et visioconférence. 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 Wallonie 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. Depuis septembre 2019, une formation de 30h en perfectionnement de l'anglais s'est rajoutée pour la dizaine d'interprètes ayant déjà une connaissance approfondie de l'anglais et effectuant des prestations dans cette langue.

Jusqu'à juin 2017, nos 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 aujourd'hui de travailleurs Art.60 §7 et d'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. De septembre 2017 à juin 2019, seule la moitié des frais des groupes de parole a été prise en charge par le Fonds 4S, l'autre moitié ainsi que le reste de l'offre de formations ont dû être financés par le SeTIS Bruxelles. D'autant que, l'équipe étant de plus en plus importante, un quatrième groupe de formation a 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 avait 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. En 2019, sur les conseils avisés de notre formatrice, nous avons décidé de refaire deux groupes d'une dizaine d'interprètes par niveau pour cette formation concernant principalement les travailleurs Art.60 §7. Tout le budget restant de notre BMA a été demandé pour couvrir une partie des frais de cette formation.

Il a été décidé de faire l'impasse sur les modules thématiques en 2019, de nombreux autres chantiers concernant l'équipe étant en cours.

L'Interprétation assermentée et Certificat d'Université dédié

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, dont celle de disposer d'un certificat en connaissances juridiques et de pouvoir prouver au moins deux ans de pratique professionnelle au cours des huit dernières années.

À ce stade, les interprètes ayant déjà travaillé pour la Justice mais n'ayant pas encore obtenu le certificat peuvent s'inscrire dans un registre provisoire et devront, avant fin novembre 2021, s'inscrire au registre définitif pour lequel il leur faudra alors justifier de leurs connaissances juridiques et de leur expérience professionnelle. Le registre définitif ne semble cependant pas encore ouvert, celui-ci nécessitant la mise en place d'une commission d'agrément qui tarde à se former !

Des dispositions transitoires étaient prévues pour permettre aux interprètes n'ayant jamais travaillé pour la justice mais disposant déjà du certificat juridique de s'inscrire au registre provisoire dans l'attente du registre définitif mais celles-ci ne semblent toujours pas avoir été mises en place.

Pourtant, afin de répondre à la condition des connaissances juridiques, l'université de Mons a mis en place depuis octobre 2017 déjà un Certificat d'Université en Interprétation en contexte juridique, une formation de 150h à horaire décalé. Les conditions d'admission sont l'attestation de réussite de la formation de base, un diplôme de l'enseignement supérieur *ad hoc* ou cinq ans d'expérience professionnelle utile. Jusqu'à présent, cinq interprètes du SeTIS Bruxelles ont suivi la formation mais, n'ayant encore jamais travaillé pour la justice, leur inscription au registre provisoire est pour le moment impossible. Afin d'inciter les interprètes à s'inscrire à la formation, deux tiers des frais d'inscription sont pris en charge par le SeTIS Bruxelles.

L'intelligence collective

Nous avions déjà 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 se trouve régulièrement réinterrogé lors de nos comités avec les représentants. Un rôle élargi pour les représentants a 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. Ces questions se posent d'autant plus en raison de l'absence de longue durée de notre délégation syndicale.

En 2018, les mandats des représentants en poste avaient été prolongés pour un an, il n'y avait donc pas eu de nouvelles élections.

Cette année, une élection a eu lieu en janvier afin de remplacer un représentant ayant terminé son contrat Art.60 §7. Les élections dans les trois autres groupes ont eu lieu en juin.

Chaque année, nous tentons 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 faisions généralement appel pour ce faire à des formations du catalogue Form-

apef, à tarifs réduits, mais nous étions 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. Enfin, l'offre étant limitée, les représentants pouvaient parfois suivre la formation plusieurs mois seulement après leur entrée en fonction.

Cette année, nous avons donc procédé différemment et les représentants n'ayant encore jamais eu à jour ce rôle auparavant (trois représentants sur quatre) ont été inscrits à une formation de trois jours fin septembre – début octobre dispensée par l'asbl STICS et intitulée « tenir des réunions de travail : préparer, animer et assurer un suivi ».

Mais encore…

- ✓ Le début de l'année 2019 fut riche en rebondissements pour le service RH qui a vécu un changement de secrétariat social dans le cadre d'un package avec une cellule de soutien spécialisée dans le secteur non-marchand et composée d'experts RH et de juristes (Top RH) et le secrétariat social UCM. Une période intense mais qui nous amènera à un mieux ! Avec une année de recul, le jeu en valait la chandelle et le travail s'en voit grandement amélioré aujourd'hui.

- ✓ Dans le cadre de notre label diversité avec Actiris, nous avons entamé un accompagnement à la gestion de la diversité avec Unia. Après des premiers contacts, un état des lieux et la proposition d'accompagnement en 2018, Unia est venu animer en 2019 trois focus groups sur la diversité pour les travailleurs volontaires. Il est ressorti fin d'année que les interprètes ayant participé étaient demandeurs d'une séance supplémentaire qui sera à organiser en 2020 avant la présentation par Unia d'un rapport avec des pistes de réflexion et d'actions concernant la gestion de la diversité au sein du SeTIS Bruxelles.

- ✓ Faisant partie de l'accord signé en novembre 2016 avec les partenaires sociaux, le SeTIS Bruxelles avait réalisé en 2018, par l'intermédiaire de Mensura, une analyse des risques psychosociaux auprès de son personnel. Cette analyse avait 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 ont été présentés à l'ensemble du personnel début 2019. Aurait dû suivre la mise en place d'un plan d'actions mais le rapport reçu de Mensura n'a pas rencontré nos attentes et, dans l'état actuel des choses, ne nous a pas permis d'avancer et d'établir le plan d'actions. A notre demande, un rapport plus succinct et structuré a été envoyé par Mensura, sur lequel le comité de coordination a commencé à travailler. L'absence de notre délégation syndicale depuis de nombreux mois a également compliqué l'avancement de ce dossier. Fin 2019, il n'était toujours pas établi clairement la manière de procéder et les personnes à impliquer (les représentants des interprètes, un groupe de travail représentatif, …).

- ✓ Le SeTIS Bruxelles dispose parmi son équipe d'une nouvelle conseillère en

prévention niveau III fraîchement formée. Une corde supplémentaire à son arc pour l'une de nos gestionnaires de plannings de même que pour le SeTIS Bruxelles et son personnel !

- ✓ Comme chaque année, le SeTIS Bruxelles a organisé deux journées de team-building en septembre. Cette année, le SeTIS Bruxelles a souhaité remercier son équipe pour les efforts fournis dans le travail et toute l'équipe s'est rendue à la mer, à Nieuport, pour deux jours de détente entre collègues. Au programme : tournois de mini-golf et de pétanque le 1er jour, amusement dans la piscine de l'hôtel et promenade sur la digue le 2ème jour. Ces deux jours en dehors de Bruxelles et du monde du travail ont permis de resserrer les liens et ont été très appréciés de tous !

GESTION DE PLANNING

Le service de la gestion de planning (GDP) assure l'encodage des demandes d'interprétation qui nous parviennent en majorité par téléphone. Le reste des demandes nous est transmis par e-mail ou via le formulaire en ligne. Le service gère aussi les permanences et les traductions écrites.

La gestion des demandes

Cette année, notre logiciel n'a pas évolué. Nous continuons à utiliser le même logiciel pour la gestion des demandes et la recherche des disponibilités des interprètes. Les options existantes nous permettent de faire un suivi et un traitement convenable des demandes. Cependant, nous sommes en attente d'un outil moderne qui permette le partage de la base de données avec les utilisateurs ainsi que la possibilité pour eux de faire directement des réservations en ligne.

Nous avons par ailleurs changé de centrale téléphonique cette année, ce qui nous permet de mieux suivre le nombre d'appels ainsi que les délais dans lesquels nous répondons aux appels téléphoniques. Le début d'utilisation de cette nouvelle centrale téléphonique nous a malheureusement causé quelques difficultés mais tout s'est arrangé avec le temps !

La répartition et l'attribution des demandes se fait de sorte qu'elles sont attribuées en priorité aux interprètes sous contrat ACS et ensuite aux travailleurs en Art. 60§7 puis aux collaborateurs en ALE.

Nous veillons à atteindre le meilleur taux d'occupation en utilisant le module de rationalisation du planning qui permet une réattribution des demandes plus efficace et pertinente entre les interprètes (une attribution qui réduit le plus possible les déplacements).

WebSetis est le module du logiciel qui permet la prise de demandes sur le site internet. Le nombre d'utilisateurs qui l'utilisent est restreint, en attendant de mettre en place un système plus adéquat.

L'équipe de gestion

Pour pouvoir suivre l'augmentation de l'équipe des interprètes et offrir un service de qualité aux utilisateurs en essayant de répondre aux appels téléphoniques dans des délais raisonnables, nous avons agrandi cette année l'équipe de la GDP avec une travailleuse supplémentaire en Art.60 §7, en plus du contrat de ce type déjà présent (4 ETP au total). Cela permet que le temps d'attente des utilisateurs au téléphone ne dépasse pas 90 secondes pour 75% des appels et de répondre à la demande journalière toujours plus importante.

Tableau 6 : Moyenne journalière des demandes

Année	Moyenne Jour.	Progression + 1 an	Progression /2012
2012	95,6	100,0%	100,0%
2013	90,4	94,5%	94,5%
2014	87,3	96,5%	91,3%
2015	102,4	117,4%	107,1%
2016	126,3	123,3%	132,1%
2017	126,7	100,3%	132,5%
2018	152,0	120,0%	168,2%
2019	168,9	111,1%	193,6%

Évolution des demandes

Les demandes pour les prestations par déplacement continuent à augmenter cette année sauf pour les prestations hors de Bruxelles.

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

La fuite en avant
C'est une constante depuis 2004, le SeTIS Bruxelles n'arrive pas à répondre à la demande. La courbe de la demande est toujours nettement supérieure à celle de la réponse, quelle que soit la force de celle-ci. Oscillant entre 20 et 25% selon les années, elle montre à quel point les besoins de la Région de Bruxelles-Capitale sont encore loin d'être rencontrés !

L'augmentation des demandes en général, et en arabe classique en particulier, s'explique aussi en partie cette année par la collaboration avec Actiris et des demandes de permanences supplémentaires de la part du CPAS de Schaerbeek pour lequel nous avons mis en place une permanence supplémentaire en arabe à partir de mois de mars pour le département Energie et Médiation de dettes.

De manière générale, les chiffres portent à croire que la demande pourrait encore augmenter si on arrivait à s'organiser pour les encoder toutes.

Prestations par téléphone

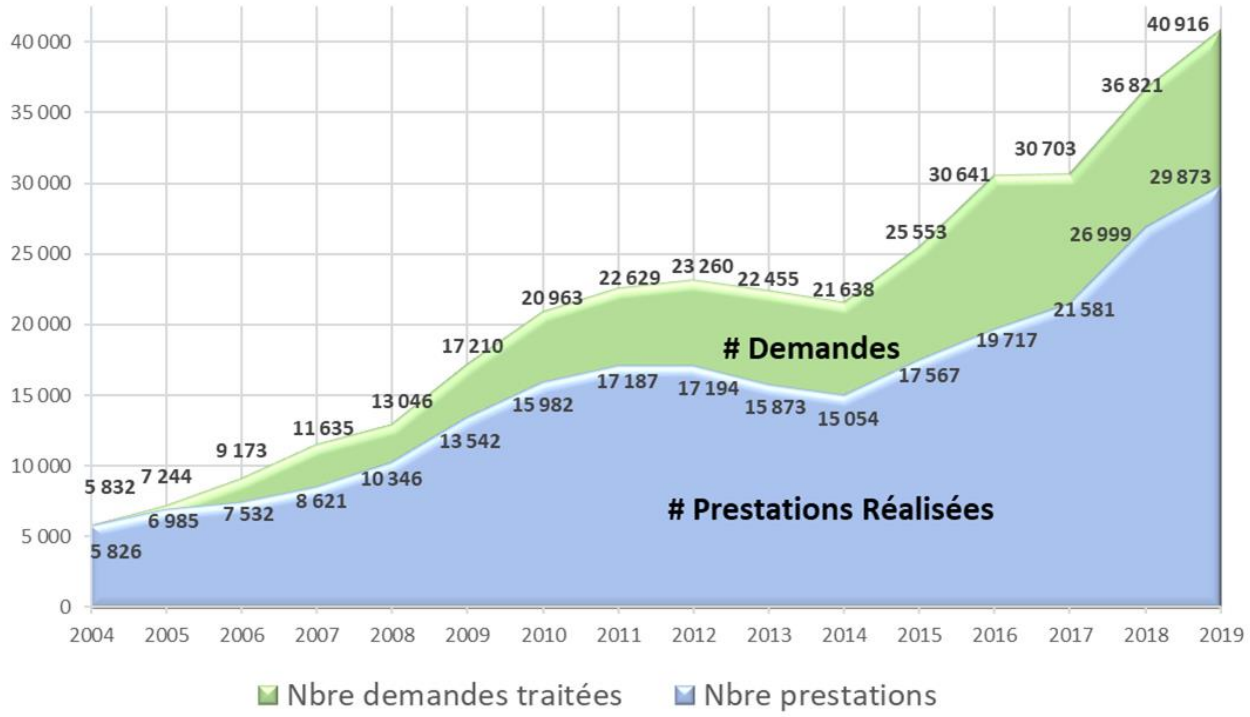
Les demandes de prestations par téléphone ont atteint le niveau d'avant la mise en place des accords de territorialité entre notre service et le SeTIS Wallon qui avait entrainé une forte diminution de prestations en deuxième partie de l'année 2018.

Bien que les centres d'accueil aient toujours l'obligation de s'adresser au SeTIS Wallon pour les prestations par téléphone, nous recevons plus de demandes que l'année d'avant.

Au vu des besoins soutenus, nous avons maintenu la permanence téléphonique en arabe classique au bureau du SeTIS Bruxelles tous les jours, le matin et l'après-midi. Ainsi nous sommes toujours en mesure de répondre aux demandes en arabe classique contrairement au SeTIS Wallon, qui semble quotidiennement débordé.

L'offre de téléconférence reste toujours d'actualité puisque nos utilisateurs sont de plus en plus nombreux à l'utiliser.

Graphique 1 : Evolution de la demande à p. 2004



Visioconférence

Malheureusement, vu les difficultés pratiques que la Croix-Rouge a rencontrées pour mettre à profit les permanences par visioconférence que nous organisions conjointement avec le SeTIS Wallon, nous avons dû interrompre le projet. Les permanences étaient assurées en albanais, arabe classique, pashto, dari et somali, réparties entre les deux SeTIS ; nous assurions deux visioconférences par semaine en moyenne.

Les prestations par visioconférence sont proposées comme alternative pour les demandes hors de Bruxelles que nous ne sommes plus en mesure d'assurer, faute de temps, de personnel disponible et de coût du déplacement.

Perspectives pour 2020

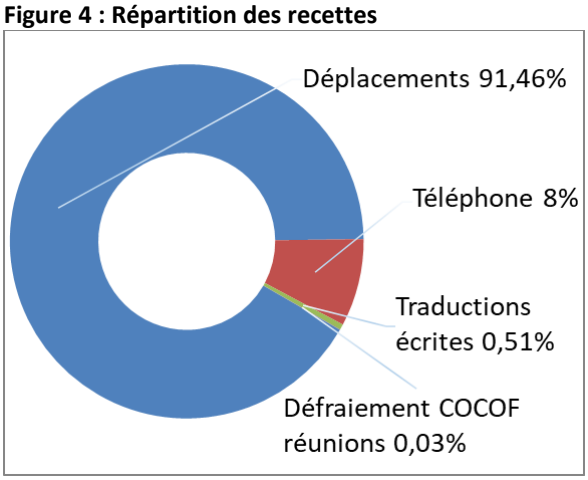
La demande dans les langues principales reste stable. C'est toujours l'arabe classique qui prédomine. Ainsi, le renouvellement des Art.60 §7 se fait principalement dans cette langue. L'objectif est de maintenir, voire de diminuer un peu le taux d'indisponibilité aux demandes. D'autre part, nous essayons également d'engager des Art.60 §7 dans les langues pour lesquelles nous n'avons pas d'interprètes pour le moment.

Pour pouvoir mieux gérer les demandes et offrir plus des possibilités de prise de rendez-vous directement par les utilisateurs nous sommes toujours à la recherche d'une solution informatique pour remplacer notre logiciel. Actuellement, le choix se pose entre deux solutions : utiliser une plateforme de gestion des traducteurs existante ou réécrire notre propre logiciel ce qui nous permettra d'intégrer toutes les fonctionnalités particulières dont nous avons besoin.

Nouveau modèle de gestion

Nous constatons une augmentation du chiffre d'affaire de 15% par rapport à 2018. Si l'on considère l'évolution depuis 2016, année de la mise en place du nouveau modèle de gestion, on constate une augmentation de 55%. Les efforts entamés dans l'adaptations des tarifs et l'optimisation des missions des travailleurs continuent à porter leurs fruits.

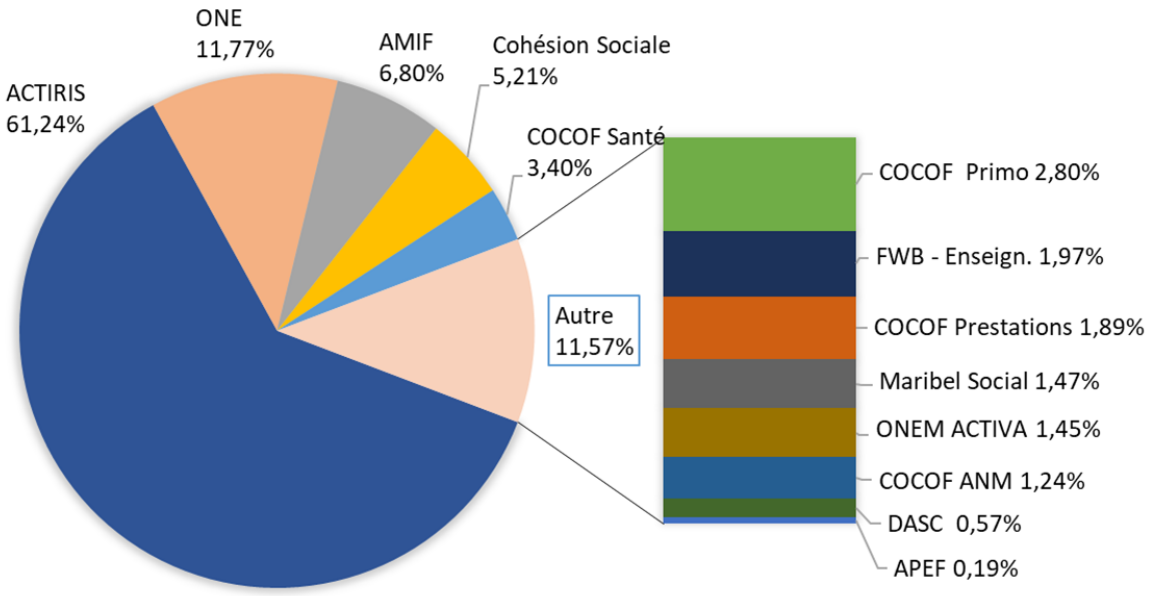
Figure 4 : Répartition des recettes



Les subventions

En 2019, Actiris reste le plus grand pouvoir subsidiant du SeTIS Bruxelles ; et les 5 postes ACS Insertion octroyés en 2016 ont tous été occupés simultanément cette année. Cela n'est pas étranger à l'augmentation de la représentation d'Actiris par rapport à 2018.

Figure 5 : Répartition des subsides



Au cours de cette année, la COCOF, le FSE (par le biais du fonds AMIF), la FWB, l'agence Perspective.Brussels ainsi que notre utilisateur historique, l'ONE, ont également participé au bon financement du SeTIS Bruxelles.

Les rémunérations et charges sociales

Au cours de l'année 2019, les rémunérations et les charges sociales ont augmenté de 13% par rapport à 2018 ; de 18% si l'on prend 2016 comme référence.

Ceci est principalement dû à l'engagement de 5 travailleurs sur les postes ACS Insertion jeune et, de manière plus automatique, à l'évolution salariale suite aux sauts d'anciennetés et à l'indexation des salaires.

PAF prestataires article 60

Sur base conventionnelle propre à chaque CPAS, le nombre des travailleurs sous contrat Art.60§7 travaillant au SeTIS Bruxelles reste important même si l'on constate une légère diminution par rapport à 2018.

Trésorerie

Le versement ponctuel des subsides, les paiements dans les délais de nos utilisateurs permettent au SeTIS Bruxelles d'avoir une trésorerie plus confortable.

RELATIONS EXTERIEURES ET QUALITE

Cette année 2019 a été rythmée par le contact quotidien avec les services utilisateurs par mail, téléphone, ou encore lors de réunions qui ont permis d'assurer la mise en place ou la continuité de nombreux projets de collaboration ou d'événements. Comme chaque année, il a également été question de la mise en place de projets subsidiés ou de la réponse à des marchés publics ainsi que du rapportage et de la justification de ceux-ci. Du côté de la qualité, une attention particulière a été portée sur la convergence des dossiers en la matière, une réflexion menée en comité de coordination et avec le groupe de travail outils (organe qui réunit deux membres du CA, le directeur, la responsable des ressources humaines et le responsable de relations extérieures et de la qualité). Sans oublier les diverses publications qui ont accompagné tout ce travail et la gestion des plaintes émises par les services utilisateurs. Cette année a également permis de développer l'important projet de collaboration avec le CPAS de Schaerbeek, déjà entamé en 2018.

Un lien entre l'interne et l'externe

Les relations avec les utilisateurs, historiques ou plus récemment inscrits auprès de nos services, ont battu bon train tout au long de l'année, que ce soit par téléphone, par e-mail, lors de rencontres plus ou moins formelles et de prospections diverses.

Comme chaque année, des réunions de suivi et d'évaluation de la collaboration ont eu lieu avec plusieurs partenaires comme le CHU Brugmann, l'ONE, Médecins du Monde ou encore les deux BAPA en fonction, VIA et BAPA Bruxelles. Avec eux, il a été question de la collaboration pour l'animation d'ateliers citoyenneté en langue d'origine – un projet en développement depuis 2018 pour le premier et mis en place cette année pour le deuxième. Des réunions ont également été organisées avec les animateurs en citoyenneté du SeTIS Bruxelles déjà actifs, à savoir 5 pour l'année 2019. Rappelons qu'à la clôture de l'année 2019, ils étaient 16 à avoir les qualifications pour être animateurs en citoyenneté dans les BAPA. Les besoins ne s'étant pas encore fait sentir dans d'autres langues que l'arabe oriental, les collègues maitrisant d'autres langues n'ont pas encore été sollicités.

Une attention particulière a été portée à la mise en place de l'élargissement de la collaboration avec Actiris, utilisateur conventionné avec le SeTIS Bruxelles depuis le 1er mai 2018. Après une évaluation fin 2018, il a été convenu d'élargir le nombre de langues et les modalités de recours aux interprètes en antennes dans le cadre de l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emploi ne maitrisant ni le français ni le néerlandais – ce qui nous a valu plusieurs articles dans la presse (La Libre, Le Soir, BX1 et Bruzz, à consulter sur notre site). Bien qu'énergivores, la mise au point et le développement de cette collaboration sont en train de porter leurs fruits et les relations de travail entre agents et interprètes se sont nettement améliorées au fil de l'année, notamment à la suite des quatre séances de formation à destination du personnel d'Actiris, que le responsable des relations extérieures et de la qualité a coanimées avec son homologue du service d'interprétariat en milieu social néerlandophone Brussel-Onthaal.

D'autres collaborations inter-institutionnelles ont été fortement nourries, comme ce fût le cas du CPAS de Schaerbeek notamment pour le suivi du projet financé par le fonds européen AMIF qui permet de financer une partie de l'action réalisée par nos interprètes au départe-

ment d'action sociale (DAS) du CPAS de Schaerbeek. D'autres rencontres sur le plan opérationnel ont également eu lieu avec les autres départements de première ligne, à savoir l'ISP, l'Energie et la Médiation de dettes.

Pour comprendre et améliorer la collaboration entre les travailleurs de terrain du SeTIS Bruxelles et du CPAS, des ateliers (inspirés de la Méthode d'Analyse en Groupe – MAG – du sociologue Luc Van Campenhoudt) ont été organisés et coanimés par le responsable du service en binôme avec une travailleuse du département ISP. Ces ateliers ont eu lieu entre avril et juin, et ils regroupaient des travailleurs des deux institutions avec pour objectif d'améliorer les conditions de travail mais aussi l'encadrement des publics. Ils serviront à alimenter la collaboration entre nos deux institutions afin de garantir une meilleure prise en charge des besoins des publics primo-arrivants. Un projet similaire avec des thérapeutes de santé mentale devrait d'ailleurs voir le jour en 2020.

Ces deux champs de collaboration ont fait l'objet d'une présentation sous format d'un poster lors du colloque InDialog organisé les 21 et 22 novembre 2019 par l'Université d'Anvers et le campus KUL d'Anvers sous l'égide de ENPSIT, le réseau européen des services de traduction et interprétation. Ce poster se trouve en annexe à ce rapport d'activités, page 41.

Des liens plus forts avec le monde académique

Outre la participation active au colloque InDialog, cette année a également été marquée par la publication de l'article co-écrit avec des membres de l'UMons, *Évolution du service de traduction et d'interprétariat en milieu social bruxellois (SeTIS Bruxelles) : De la reconnaissance à la valorisation des compétences chez l'interprète* dans la revue spécialisée FITISPOs International Journal, publiée par l'Université de Alcalá de Henares (Espagne) en mai, ce qui nous avait déjà permis de l'annexer à notre rapport d'activité 2018.

Le travail de recherche pour cet article ainsi que la formation MAG, et le travail en ateliers qui en a résulté, ont servi au responsable des relations extérieures et de la qualité pour la rédaction du rapport en vue de l'obtention d'un Brevet d'Aptitude en Gestion d'Institution Culturelle (BAGIC) à la suite d'un cycle de formation de deux ans au CBAI.

La collaboration fructueuse avec l'UMons ne s'est pas limitée à la formation prévue pour nos nouveaux interprètes et à la rédaction de cet article puisqu'un projet de terminologie, rassemblant le SeTIS Wallon, le SeTIS Bruxelles, le service d'interprétariat en milieu social Bruxelles-Accueil et la Cellule Médiation Interculturelle du SPF Santé Publique a également vu le jour. Ce projet en est resté à ses balbutiements cette année, les premiers jalons ont été posés par un étudiant de la haute école HE2B qui a ensuite remis son travail à l'UMons.

En parlant d'étudiants, l'année 2019 a été riche de rencontres avec des étudiants de divers horizons et établissements. Ainsi, le SeTIS Bruxelles a été invité à présenter un séminaire sur le travail des interprètes en milieu social dans les secteurs de la santé aux futurs assistants sociaux de la haute école ISFSC.

Dans le cadre de leurs études, plusieurs étudiants ont également contacté le SeTIS Bruxelles pour mieux connaître le métier d'interprètes en milieu social et les réalités rencontrées sur le terrain à Bruxelles. Ce fût d'abord le cas d'une étudiante de HE2B qui réalise un Mémoire de Master en sciences sociales « La traduction et l'interprétariat en milieu social au service de l'accueil dans la région de Bruxelles-Capitale : Défis et Stratégies des acteurs et des usagers ». Une étudiante en psychologie de l'UMons s'est également intéressée à l'impact du « Vécu des interprètes sociaux belges issus

de l'immigration concernant le travail en santé mentale » dans le cadre de son mémoire.

Enfin, deux groupes d'étudiants de l'ULB ont réalisé un travail en lien avec les réalités du SeTIS Bruxelles. Le premier, dans le cadre du Master 'Gestion de la formation et de la transition professionnelle sur la gestion de projet' en partant de l'expérience de la formation pour les interprètes en coanimation à la citoyenneté et aux droits et devoirs dans le cadre du parcours d'accueil, financée par le fonds européen AMIF et organisée avec le CBAI en 2015 et 2016. Le deuxième projet était porté par deux étudiants en journalisme qui ont réalisé un reportage multimédia (photos, BD et radio) autour du travail des interprètes dans le contexte de l'asile. Ce reportage devrait faire l'objet d'une publication dans le magazine Médor à l'été 2020. Toutes les publications concernant le SeTIS Bruxelles sont par ailleurs disponibles en ligne sur le site du SeTIS Bruxelles : https://www.setisbxl.be/qui-sommes-nous/publications/

Les réseaux, une ressource essentielle du monde associatif

Le SeTIS Bruxelles est membre actif de plusieurs réseaux inter-institutionnels qui permettent de suivre les réalités du social et de la santé en Région de Bruxelles-Capitale. Ainsi, la participation au réseau Santé mentale en exil, coordonné par le service de santé mentale Ulysse, a toujours été valorisée comme un lieu d'échange extrêmement riche. Au niveau de la commune de Schaerbeek, la Coordination sociale schaerbeekoise (CSS), organe mixte regroupant des acteurs de l'associatif et des services communaux (principalement le CPAS), organise chaque mois des assemblées générales lors desquelles sont abordées des questions d'actualité et de fond sur le terrain schaerbeekois, principal lieu d'activité du SeTIS Bruxelles (près de 36% du temps de prestation se déroule sur la commune de Schaerbeek, loin devant Molenbeek – 12% – et la Ville de Bruxelles – 11,3%).

Dans le cadre du projet « Réseau social 1030 », organisé par la CSS, le SeTIS Bruxelles a d'ailleurs reçu en février une vingtaine d'invités pour un lunch et un moment d'échange autour de notre travail au quotidien et des défis passés, présents et futurs. D'autres événements ont également permis aux responsables du SeTIS Bruxelles d'échanger de manière informelle avec des partenaires et des services utilisateurs, tel que le drink de début d'année au Ciré.

D'autres événements plus formels, comme le Partner's Day d'Actiris organisé aux ateliers des Tanneurs, ont permis de se faire une idée plus large sur les enjeux du marché du travail à Bruxelles. Enfin, le mois de décembre est aussi celui de la rencontre organisée conjointement par la COCOF et le CBAI via son appendice le CRACs, Centre Régional d'Appui à la Cohésion sociale, dans le cadre du Festival du Cinéma Méditerranéen. Cette année, il y a été question du prolongement du quinquennat de cohésion sociale jusqu'à 2022 et des conséquences à moyen terme pour les opérateurs bruxellois en présence de la Secrétaire d'Etat à la cohésion sociale et l'égalité des chances Nawal Ben Hamou.

A ce propos, cette année d'élection a été l'occasion pour les acteurs de l'interprétation en milieu social bruxellois (SeTIS Bruxelles, Bruxelles-Accueil et Info-Sourds, le service d'interprétariat pour les sourds et malentendants (SISB)) de se rassembler autour d'une cause commune que nous avons nommée « Linguistreaming ». Ce projet mené de concert a permis de faire entendre la voix des publics que nous accompagnons au quotidien mais aussi de baliser les besoins et les attentes de notre secteur et de les présenter au gouvernement bruxellois nouvellement élu. Le texte de présentation est d'ailleurs disponible en annexe page 42 de ce rapport d'activités. Nous avons

bon espoir de recevoir une écoute attentive et productive de leur part dans les mois à venir.

Le nerf de la guerre

L'interpellation au pouvoir régional par le biais du projet « Linguistreaming » trouve une grande partie de son origine dans l'instabilité structurelle et financière que connaissent nos institutions. Nous le répétons depuis plusieurs années, le SeTIS Bruxelles est contraint d'adhérer à la logique de plus en plus présente des appels à projets pour pouvoir financer son action et réduire le coût final pour les utilisateurs du service. En outre, les services publics régionaux et communautaires sont aujourd'hui dans l'obligation de faire passer des marchés publics contraignants et peu sécurisants pour le soutien structurel de l'institution. La mise en place du nouveau code des sociétés et associations en 2020 nous rapprochera encore un peu plus de la structure privée alors que notre travail est reconnu par tous comme indispensable pour le développement de la cohésion sociale au sens large du terme à Bruxelles.

Ainsi, nous avons fait en sorte que les enveloppes prévues par la COCOF en cohésion sociale et dans les organismes agréés par le ministère régional de la Santé et de l'Action sociale soient utilisées à bon escient.

Nous avons également fait une grande avancée pour le secteur de l'enseignement, qui occupait auparavant une part importante et mal distribuée de l'enveloppe de cohésion sociale (une bonne moitié des établissements devaient payer de leur poche), en obtenant une enveloppe de la part du Ministère de l'Enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour l'année scolaire 2018-2019. Celle-ci a d'ailleurs été renouvelée en 2019-2020. L'agence régionale perspective.brussels finance également depuis le 1er janvier 2019 une partie de cette action pour un secteur dont la demande n'a fait que croître au cours des dernières années.

Les marchés publics ont pris une part importante dans notre cadre de travail, tout d'abord avec l'ONE qui a, à nouveau, organisé un marché public, cette fois-ci selon les normes européennes, valable pour une période de 4 ans. Le cahier des charges était exigeant mais le jeu en valait clairement la chandelle puisque notre offre a été acceptée et elle nous permet de continuer la collaboration fructueuse que nous connaissons depuis de nombreuses années – elle représente quelques 20% du volume d'heures d'activités pour l'année 2019.

Un autre marché public dont les exigences étaient élevées aura été celui des Maisons de Justice de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Après négociations et rectification de l'offre en décembre, nous restons dans l'attente d'une réponse de la part de l'administration pour laquelle ce type de marché est également une première.

Reconnaissances

La collaboration durable et fructueuse avec des services publics de premier plan comme l'ONE ou encore le CPAS de Schaerbeek, qui les place respectivement en 1ère et 2ème position du volume d'activité les 5 dernières années. Ce cadre de collaboration a ouvert la voie vers d'autres partenariats tout aussi fructueux comme les BAPA (2015), Actiris (2018), le Ministère de l'Enseignement (2018) ou encore les Maisons de Justice de la Fédération Wallonie-Bruxelles (2019). Les services publics nous faisant confiance sont donc de plus en plus nombreux. Cette reconnaissance symbolique nous permet d'asseoir notre position en tant qu'acteur de premier plan dans la réponse aux besoins linguistiques de primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale. Les autorités régionales en prennent également conscience et nous espérons qu'ils emboiteront le pas en ce sens.

Enfin, cette année il a également été question de la révision de la politique tarifaire afin d'essayer d'homogénéiser au maximum des pratiques que le temps et les divers accords avaient rendues de plus en plus disparates. Menée de concert avec le responsable financier, la direction et les administrateurs, cette révision a été actée en assemblée générale de décembre 2019 pour pouvoir la faire entrer en vigueur au 1er janvier 2020.

La qualité et les conditions de travail

La qualité du travail fourni par les interprètes du SeTIS Bruxelles est une priorité. Nous mettons tout en œuvre pour que les prestations soient à la hauteur des attentes des professionnels qui font appel à nous mais aussi pour les bénéficiaires qui voient en l'interprète un soutien pour dépasser leurs problèmes de communication. L'équipe a beaucoup évolué au cours des dernières années et nous avons eu à cœur de former adéquatement les nouvelles recrues, parfois très éloignées du travail social, voire simplement du monde du travail, au moment de leur engagement.

Les attentes de la part des services utilisateurs sont devenues de plus en plus ciblées et la demande ne fait que croître, comme nous l'avons déjà abordé précédemment. En dix ans, l'activité du SeTIS Bruxelles a doublé. Au cours de l'année 2018, des démarches ont été entreprises pour répondre aux défis de la stabilisation institutionnelle dans un contexte mouvant.

Cela s'est d'abord inscrit dans un renouvellement de l'accréditation EFQM, à la suite de quoi il a été question de définir les priorités lors d'un vote secret en session plénière au début de 2019. Lors de cette même assemblée, nous avons également reçu les résultats de l'analyse de risques psycho-sociaux réalisée par Mensura, notre médecine du travail. Il a donc été question de compulser les résultats de ces deux analyses externes afin d'en faire ressortir les points de convergence et de divergence. Ils ont été intégrés dans un premier état des lieux abordé au sein du Groupe de Travail Outils de Gestion.

La nouvelle phase du 'Plan de consolidation en diversité' d'Actiris auquel le SeTIS Bruxelles participe a permis la mise en place d'une collaboration avec UNIA afin de travailler sur les questions de diversité au travail et des limites individuelles face à la réalité institutionnelle. Les focus groups organisés par UNIA se sont déroulés tout au long de l'année. Un dernier groupe, composé de participants aux précédents groupes, se retrouvera en début d'année 2020.

Le rapport d'UNIA devrait nous éclairer sur les besoins et les attentes pratiques des travailleurs.

Pour pouvoir mettre en place une politique qualité qui réponde aux attentes des différentes parties prenantes (travailleurs, organes d'administration, direction, syndicats et utilisateurs), mais aussi aux nombreux défis qui attendent le SeTIS Bruxelles dans les prochaines années, une demande de soutien financier et humain a été faite à la Fondation Roi Baudouin par le biais de son fonds Venture Philanthropy. Le fonds permet de financer l'accompagnement par des consultants externes et l'investissement dans les besoins qui sont liés aux actions recommandées sur une période de 3 ans. Nous espérons vivement pouvoir compter sur ce soutien afin d'affronter l'avenir avec l'aide d'intervenants extérieurs capables de nous aiguiller.

10 ANS DU SETIS : HIER, AUJOURD'ET DEMAIN…

En une décennie, le SeTIS Bruxelles s'est considérablement transformé, à bien des égards. Le changement est advenu plus particulièrement après la crise de 2015, dont les effets se sont faits sentir jusqu'en 2017.

Ces changements sont le fruit de plusieurs glissements. D'une part, dans le contexte général, il y a eu l'arrivée de nouveaux flux migratoires, leurs conséquences directes dans l'augmentation de la demande et l'arrivée de nouveaux utilisateurs plus ou moins importants. D'autre part, au sein de l'institution qui, grâce à une opiniâtreté accrue de tou(te)s et d'un volontarisme de gestion plus fin et déterminé, a su faire preuve d'inventivité, d'abord pour survivre, ensuite pour s'affirmer.

Et, plutôt que de réduire la voilure comme le préconisaient certains décideurs politiques, le SeTIS Bruxelles a grandi ! En accroissant ses activités, il se change à l'intérieur. Comme il « est changé » par tout ce qui gravite autour de lui !

Dans les grandes lignes, les activités ont augmenté (le « chiffre d'affaires a crû », dit-on souvent !). Les demandes de prestations dans notre radar se sont aussi accrues. Cependant, l'écart entre ces demandes et celles auxquelles nous pouvons répondre reste dans la même proportion ; comme s'il y avait une grande difficulté à suivre cette demande. Pourtant nous avons modifié beaucoup de choses en interne pour tenter d'y arriver !

Plus de travailleurs sous contrat Art. 60 sont formés et prestent chez nous. Ils ne peuvent rester qu'un temps. Leur force et leur importance aujourd'hui contribuent à réaliser un nombre plus important de prestations que les travailleurs sur contrats ACS (Voir figure 5 en page 22).

La « vitesse de changement », le *turn-over* parmi les interprètes a beaucoup d'effets sur la structure de l'asbl, tant en termes de charge de travail, qu'en termes comptables.

De plus, et simultanément, des formes de travail évoluent (permanences, téléphone, visioconférences). Un nouvel outil de gestion a été mis en place ; des contrats et marchés avec certains grands utilisateurs prennent des formes nouvelles ; nous nous exposons à des évaluations externes ; des négociations s'engagent avec les syndicats ; nous revoyons notre politique externe (EFQM, Mensura, UNIA et par nous-même en SWOT, en ce compris une note qualité en travail) ; nous répondons à plus d' « appels d'offre » ; nous concluons des alliances pour le renouvellement de l'outil informatique ; nous cherchons des subsides en plus de lieux ; … Cela fait beaucoup ! Cela a changé notre façon d'être et de faire !

Tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'asbl, beaucoup se demandent : « Sommes-nous encore "associatif" ou devenons-nous un presque "business" ? ». La question est d'autant plus prégnante quand nous semblons profiter d'une main d'œuvre moins chère, plus flexible et mobile et que cet apport « stabilise » les comptes de l'ensemble. Et, d'autre part, nous sommes « portés » par les demandes de nos utilisateurs, presque comme des commerciaux ! Comment rester « associatif » ? Assumons-nous ce qui se passe et ce qui influe sur nous par les pressions extérieures ou montrons-nous un volontarisme propre et stratégiquement ciblé ?

D'autres se demandent : « Est-ce que "grandir" constamment ne change pas progressivement notre essence et ce que nous voulions au début ? » Le nombre et la dispersion des prestations ne nuisent-elles pas à la qualité du travail

accompli ? Devons-nous répondre à toute demande de n'importe quel secteur, de n'importe quel acteur non-marchand ?

Se poser de telles questions, tant sur l'aspect social que sur la qualité du travail fourni, est vital pour garder un « idéal » et ne pas se bureaucratiser. Le SeTIS Bruxelles vit dans sa chair les fragilités de l'associatif, des politiques de « mise à l'emploi » et de « sortie du chômage » qui les traversent et créent un climat d'immédiateté qui rend difficile le suivi de ce qui lui arrive.

Comment assumer ce changement qui semble inéluctable, gérer les évolutions et les choix antérieurs, parfaire et stabiliser les effets de toutes ces secousses ?

Quand tant de choses ont changé, il faut, à l'intérieur, plusieurs « lunettes » pour les voir, une analyse de nos interactions avec les milieux qui nous entourent. C'est précisément pour répondre à toutes ces questions que nous avons introduit une demande auprès du fonds Venture Philanthropy de la Fondation Roi Baudoin. Nous espérons ainsi pouvoir bénéficier d'une aide financière nous permettant d'obtenir les consultants compétents pour nous aiguiller dans nos choix et prendre les bonnes décisions pour le moyen et long terme.

Déjà 10 ans !

Dix ans d'activité en tant qu'association autonome, c'est un cap important. D'autant plus important que la place qu'occupe aujourd'hui le SeTIS Bruxelles devient incontournable.

Nous l'avons vu au fil des années, les liens de plus en plus forts avec des acteurs de plus en plus importants dans leurs missions nous tirent vers le haut point de vue de la qualité et du volume.

Nous l'avons vu, ce cap s'accompagne aussi d'une crise de maturité. Le besoin de stabiliser les efforts accomplis et de retrouver une certaine sérénité au sein de l'institution, des points d'ancrage tant pour les travailleurs que pour les milliers d'utilisateurs et de bénéficiaires qui comptent sur nous pour mieux communiquer et mieux se comprendre dans un monde de plus en plus complexe.

Nous relèverons ces défis, comme nous l'avons toujours fait, avec détermination et avec les alliés que nous trouverons sur notre chemin.

Chaque étape de la vie du SeTIS Bruxelles a été marquée par l'enrichissement qui a jailli des différentes expériences, qu'elles aient été heureuses ou malheureuses. Ces expériences sont le terreau de notre diversité sur laquelle nous faisons germer les nouvelles espérances.

Nous remercions tous ceux et toutes celles qui nous font confiance depuis de nombreuses années. Nous tâcherons de rester à la hauteur de leurs attentes.

**Ce texte est une version légèrement modifiée de l'introduction à la note de travail « Le SeTIS Bruxelles dans le changement », rédigée par notre administrateur Albert Carton et alimentée par le directeur et le responsable des relations extérieures et de la qualité du SeTIS Bruxelles.*

Relying on the Interpreter's Intercultural Competences: An Answer to PSIT New Realities?

Nicolas Bruwier, External Relations and Quality Manager

Service de Traduction et Interprétation en milieu Social Bruxellois (SeTIS Bruxelles)

ABSTRACT

Professional PSIT has been present in Belgium as early as in the 1970s but has really taken off from 1992. It follows a constantly increasing number of requests and a demand for improved quality.

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 which was adapted to the evolving practices and is reflected by adaptation to legislation changes.

For SeTIS Bruxelles, the realities and needs expressed in the field require a greater validation of the interpreters' cultural and personal backgrounds

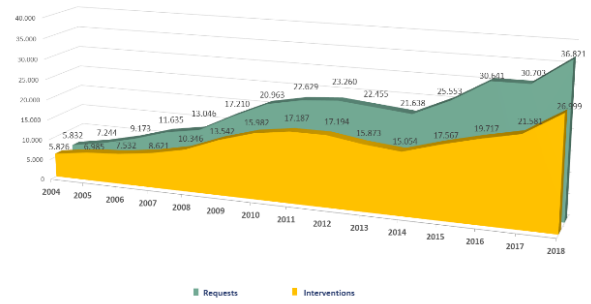
BACKGROUND

Brussels-Capital region is a linguistically-diverse area with 1.2 million inhabitants. 35% are foreigners, and a further 27% are foreign-born. So nearly two thirds of Brussels residents come from linguistically different backgrounds. In recent years, demographic evolution in the region has been directly connected to immigration (see table 1 as an example)

Year	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Overall
National Migration	-12.818	-12.946	-13.714	-12.583	-13.420	-13.336	-14.743	-14.301	-107.861
International Migration	29.406	23.615	19.498	11.975	16.106	17.309	9.917	12.580	140.406
Total Net migration	16.588	10.669	5.784	-608	2.686	3.973	-4.826	-1.721	32.545

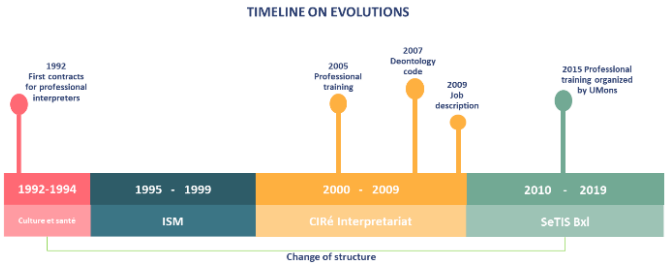
Table 1: Evolution of National and international migration in Brussels-Capital Region. 2010-2017 (source: IBSA & Statbel)

The need for professional interpretations has also increased in recent years. At SeTIS Bruxelles, the requests for translation and interpretation services have increased six times over the past 15 years (see graph. 1). In that time the organization has been struggling to cope with the almost constant increase.



Graph 1: Evolution of translation and interpretation requests and interventions at SeTIS Bruxelles. - 2004-2018 (source: SeTIS Bruxelles)

Along the years, SeTIS Bruxelles (formerly CIRE-Interprétariat, from 2000 to 2010) has also been involved in the development of a clear job description, a professional training scheme and a deontology code through a national PSIT services platform called COFETIS-FOSOVET.



These improvements focused on "the communicative and technical" approach of PSIT. However, the field workers' practices evolved as well (e.g. The collaborative tandem of therapist-interpreters in mental health settings), and the experience of professional interpreters became more varied.

PRACTICAL INNOVATION

To try and give an adequate answer to these specific needs, our institution, SeTIS Bruxelles, has designed specific interpreting services focusing on the use of the interpreters' intercultural competencies. In recent years, particular attention was dedicated to the following two settings:

Action 1: Relying on the interpreters' intercultural skills

Since 2013, SeTIS Bruxelles' interpreters have been working on a daily basis at CPAS de Schaerbeek (OCMW Schaarbeek in Dutch), which is Brussels' second-largest social aid service.

The permanent presence of several interpreters achieved through a shift work system has contributed to solving multiple communication issues. However, many intercultural misunderstandings still happened and led to frustration for each part of the trialog. Since 2018, the two institutions have decided to work on this issue, along with the improvement of triadic relations in their daily practice.

Action 2: Training interpreters' as citizenship instructors

All the interpreters at SeTIS Bruxelles come from a migrant background. In 2015, Brussels-Capital Regional implemented Welcome Offices for Integration (called "BAPA" in French, eventually created in 2016).

Anticipating the needs of instructors, SeTIS Bruxelles has decided to rely on our interpreters' intercultural knowledge and experience with the migration process. A training programme was organised in 2015-2016 for all 45 interpreters working for SeTIS Bruxelles and gave the interpreters access to an equivalence process in order to be recognized as citizenship instructors.

RESULTS

Action 1: Relying on the interpreters' intercultural skills

Both institutions are currently working together to take into account the specific communication needs of fieldworkers and service users.

Action 2: Interpreters' as citizenship instructors

In the past three years, sixteen interpreters of SeTIS Bruxelles have fully qualified as instructors in citizenship education for newcomers. The programme was launched in August 2018. So far, 18 modules have been held by six interpreters-instructors. They now work with the two main offices and are expected to start with the third office (opened in Sept. 2019).

On January 1st, 2020, the integration program will become compulsory for Third Country Nationals. The need for qualified multilingual instructors are expected to increase. SeTIS Bruxelles is able to provide services in 17 languages and dialects.

DISCUSSION

Implementing new measures always implies questioning existing practices. The choice of SeTIS Bruxelles to involve the interpreters in the discussion is part of the process and its validation by field professionals.

However, it is also important to keep in mind that the interpreters are protected by a deontology code that has been approved and has helped to defining the role for more than 10 years.

The new missions that fieldworkers are currently defining carry new challenges, which are both morally and technically difficult to grasp beforehand.

SeTIS Bruxelles management has thus decided to focus on the development of these new activities, along with quality, diversity, well-being and psychosocial risk-prevention policies.

REFERENCES FOR FURTHER READING

- 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.
- 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.

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 maitrisent 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 inclusion.

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.

www.setisbxl.be

Ch.ée de Haecht, 226 I 1030 Bruxelles I Belgique I Tél. +32 2 609 51 80 I Fax +32 2 609 51 81 I Mail info@setisbxl.be
N°Entreprise 0819.836.773 I IBAN BE59 7805 9091 5626