SeTIS Bxl

SeTIS Bruxelles

RAPPORT D'ACTIVITES 2020

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

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 À 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

nous cultivons la diversité
diversiteit, daar werken we mee

En 2020, le SeTIS Bruxelles a été labellisé pour son troisième plan diversité. Un quatrième plan est en préparation pour 2021-2023.

Depuis la création du réseau européen ENPSIT (European Network for Public Service Interpretation and Translation) en 2013, le SeTIS Bruxelles en a toujours été un membre actif.

BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

En 2020, le SeTIS Bruxelles est devenu Entreprise Sociale et Démocratique, mandatée par Bruxelles Economie-Emploi pour l'encadrement des travailleurs en contrat d'insertion.

Pour affronter les défis présents et à venir, le SeTIS Bruxelles a reçu l'aide du Fonds Venture Philanthropy afin de financer un coaching global pour la période 2020-2022.

Fonds Venture Philanthropy
Un Fonds de la Fondation Roi Baudouin
soutenu par BNP Paribas Fortis Private Banking

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE 9

STRUCTURE DE L'ASBL 2

ORGANIGRAMME DU SETIS BRUXELLES AU 31.12.2020 2

2019 EN QUELQUES CHIFFRES 2

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS 2

GESTION DE PLANNING 23

ADMINISTRATION ET FINANCES 27

RELATIONS EXTERIEURES ET QUALITE 29

SETIS BRUXELLES: HIER, AUJOURD'HUI ET DEMAIN 33

ANNEXE 1: ARTICLE "SE FAIRE UNE PLACE" 35

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 2020 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. Comme nous le verrons tout au long de ce rapport, les prestations par téléphone ont connu un essor particulier en 2020.

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.

La visioconférence

Le dernier service arrivé au sein du SeTIS Bruxelles. Mis en place à partir de 2014, c'est une 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 a commencé à susciter un réel intérêt de la part des utilisateurs avec la crise sanitaire de 2020 qui a forcé tous les travailleurs à revoir leur pratique professionnelle.

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.

STRUCTURE DE L'ASBL

L'assemblée générale

Les organisations et leurs représentants

CARITAS International, représenté par Floriane PHILIPPE

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 André RINCHON

SeTIS Wallon (Service de Traduction et d'Interprétariat en Milieu Social Wallon) représenté par Régis SIMON

Les personnes physiques

Albert CARTON

Christine KULAKOWSKI

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

Christine KULAKOWSKI

Les services

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

Gestion de planning

Réception, traitement et suivi 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.

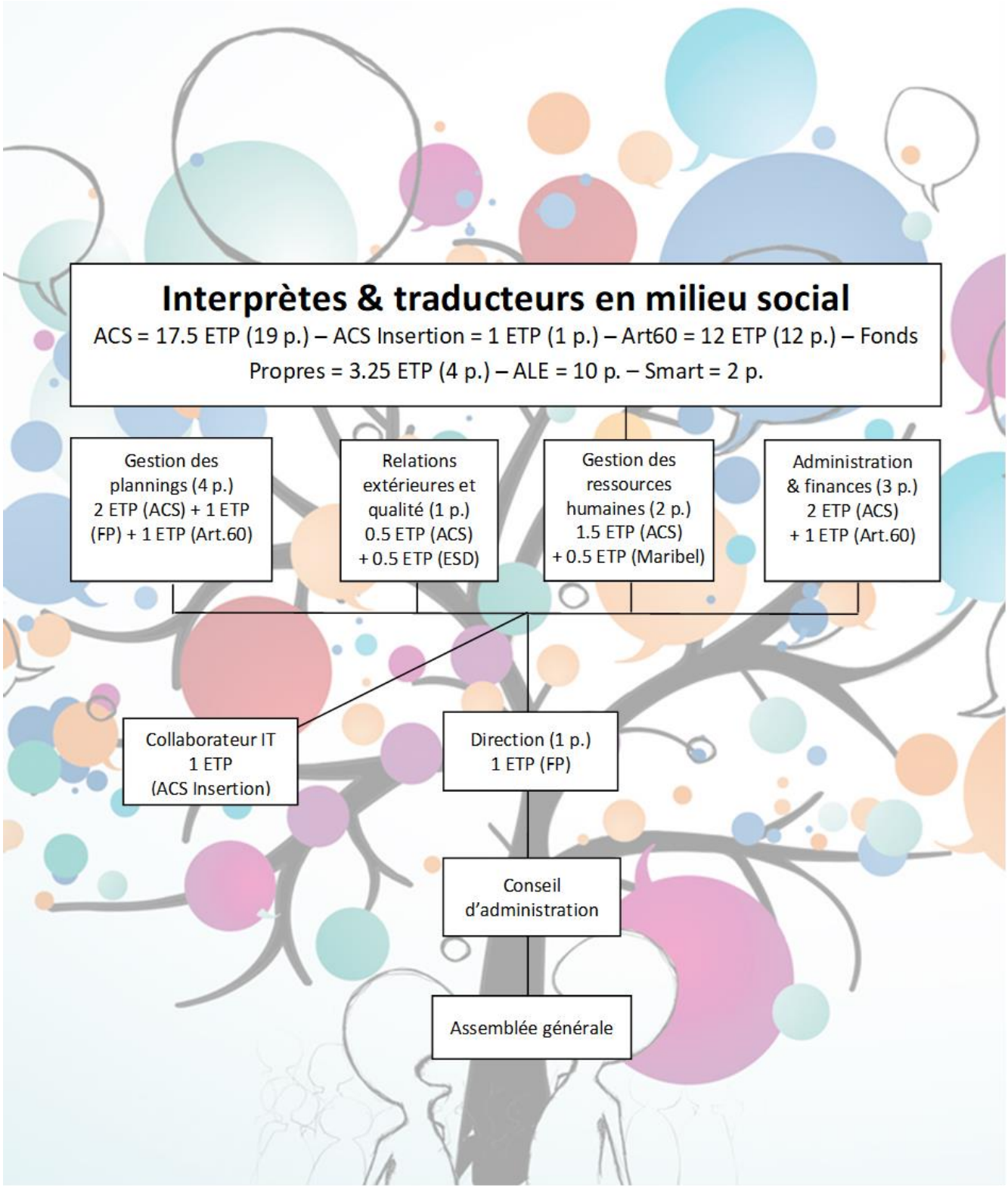
Relations extérieures et Qualité

Communication et suivi des relations avec les parties prenantes extérieures (utilisateurs, pouvoirs subsidiants, monde académique, homologues et partenaires de projets, …), promotion du secteur, gestion des subsides, définition et mise en place des normes de qualité, gestion des plaintes, mise en place des nouveaux projets, gestion du site internet et documents officiels.

Principe de Management

Le directeur du SeTIS Bruxelles est assisté du comité de coordination composé des responsables de chaque département et de quatre représentants des interprètes en milieu social. Les représentants sont élus dans chacun des quatre groupes de formation 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 repose le plus possible sur l'intelligence collective. Le souhait est d'impliquer, de la place qu'il tient, chaque travailleur dans le processus de décision et de gestion de l'asbl.

ORGANIGRAMME DU SETIS BRUXELLES AU 31.12.2020



Les demandes

En 2020, le SeTIS Bruxelles a seulement traité 33.630 demandes, tous secteurs confondus. C'est 18 % de moins qu'en 2019 ! Les demandes réalisées représentent 66,5 %, les non-réalisées 21 % - elles l'ont été 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, 12,5 % (Voir tableau 1).

Des annulations massives

Ce n'est un secret pour personne. La situation inédite due à la pandémie Covid-19 est responsable des mauvais résultats 2020. Si les demandes ont diminué de 18%, c'est surtout une augmentation massive des annulations auquel le SeTIS Bruxelles a été confronté lors du confinement lié à la première vague du virus mi-mars 2020.

Les annulations ont pratiquement doublé et cela en l'espace d'une semaine seulement. Sur ce laps de temps, le réseau associatif bruxellois s'est retrouvé complètement à l'arrêt. Cette situation était totalement impensable, la semaine précédente encore ! Le SeTIS Bruxelles, bien que resté ouvert, s'est retrouvé en arrêt forcé, sans plus aucune demande à honorer. Les interprètes ont été basé chez eux plutôt qu'au bureau, alternant prestations par déplacement et télétravail. Ce n'était plus arrivé depuis 2004.

Tableau 1 : Répartition et évolution des demandes par type

	# Demandes	Année								
		2020						Total		2019
	Statut	Perm	Ponct	Tel	Conf	Visio	Tra		%age	%age
A	Annulée	1.850	2.314	11	2		1	**4.178**	12,4%	**174%**
NR	Non réalisée	526	4.837	1.336	344	2	34	**7.079**	21,0%	**82%**
R	Réalisée	3.947	11.899	4.915	1.340	182	90	**22.373**	66,5%	**75%**
T	**Total**	**6.323**	**19.050**	**6.262**	**1.686**	**184**	**125**	**33.630**	**100,0%**	
	% R / N-1	64%	63%	125%	233%	272%	107%	**75%**		
	% T / N-1	90%	70%	112%	207%	271%	93%	**82%**		

		2019						Total	
	Statut	Perm	Ponct	Tel	Conf	Visio	Tra		%age
A	Annulée	451	1.949	2			2	**2.404**	5,9%
NR	Non réalisée	408	6.286	1.627	242	1	48	**8.612**	21,1%
R	Réalisée	6.165	19.024	3.939	574	67	84	**29.853**	73,0%
	Total	**7.024**	**27.259**	**5.568**	**816**	**68**	**134**	**40.869**	**100,0%**

Perm	Permanence (présentiel >= 2 h et récurent)
Ponct	Ponctuelle (présentiel = 1 h)
Tel	Téléphone (distanciel, prestation par tel à 2 intervenants)
Conf	Télé-conférence (distanciel, téléphone à min. 3 intervenants)
Visio	Visio-conférence (distanciel, visio à 2 intervenants ou plus)
Tra	Traduction écrite

Effets secondaires

La situation a modifié les habitudes et, par conséquent, la façon de travailler de chacun. Alors que les permanences et les prestations ponctuelles s'effondrent, les prestations réalisées qui privilégient le distanciel sont en augmentation significative. On parle d'une augmentation de 125% pour le nombre de prestations par téléphone, 233% pour les appels en conférence téléphonique et fois 272% pour les prestations en visioconférence. Cette tendance n'a toutefois pas détrôné le cœur du travail du SeTIS Bruxelles : les prestations par déplacement, en présence de l'interprète.

Cette situation exceptionnelle met également fin à un cycle de croissance de 5 ans. C'est, en effet, la première fois depuis 2015 que le nombre de demandes et le nombre de prestation baissent par rapport à l'année précédente (Voir Tableau 2, page suivante).

Le Non-Réalisé

Le taux de prestations non-réalisée est une variable importante dans notre modèle de gestion. Il mesure directement notre capacité à répondre, ou non, aux demandes qui nous parviennent. Cette année, la situation s'est détériorée (Voir Tableau 3, page suivante). Maitrisé depuis 3 ans, cet indice repart à la hausse. Il atteint 24% sur l'ensemble de l'année 2020. Il était de 22,4% en 2019.

Cependant, l'année a été tellement bouleversée que sa signification n'est pas forcément le signe d'une détérioration structurelle. En tout état de cause, il indique malgré tout qu'en 2020, le SeTIS Bruxelles a été dans l'incapacité de répondre à presqu'une demande sur quatre ! Cela reste un énorme problème pour le SeTIS Bruxelles et pour les utilisateurs. Nous y reviendrons.

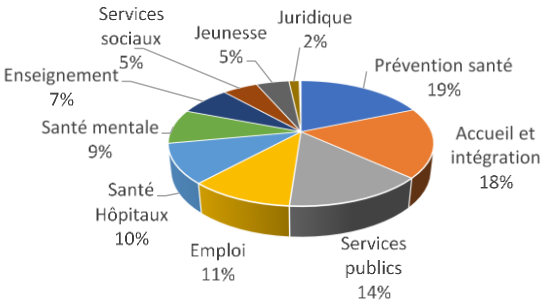
Les taux de Non-Réalisé les plus importants restent, cette année encore, associés principalement aux secteurs de la Santé Hôpitaux, de l'Accueil et Intégration et du Juridique.

Stabilité sectorielle malgré tout

En ce qui concerne le nombre de prestations réalisées, les trois secteurs les plus importants restent les mêmes qu'en 2019 et 2018. Ils se classent cependant une fois encore dans un ordre différent.

Le secteur de la prévention santé et son opérateur historique, l'ONE est celui dans lequel il y a eu le plus de prestations réalisées, le secteur de l'Accueil et de l'Intégration (où l'on retrouve notamment les BAPA – Bureau d'Accueil des Primo-Arrivants) arrive deuxième, presqu'à exæquo. Le secteur des Services publics (dans lequel se retrouvent le CPAS de Schaerbeek et le projet européen AMIF qui y est lié) se classe en troisième position (voir Figure 1).

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



Viennent ensuite le secteur de l'Emploi (avec l'essor de la collaboration avec Actiris depuis mai 2018), le secteur Santé Hôpitaux (avec, en tête, l'Hôpital Brugmann), le secteur de la Santé mentale (proportionnellement moins important qu'auparavant mais stable) et le secteur de l'Enseignement, pour lequel nous recevons désormais une subvention annuelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

La langue arabe

La langue arabe classique reste la première langue demandée. Elle représente toujours près d'un tiers (33%) des prestations réalisées !

L'arabe classique et le turc comptabilisent ensemble près de 50% du Réalisé et 34% du Non-réalisé. L'arabe maghrébin, le pashto et le roumain complètent la liste des 5 langues les plus demandées en 2020. Ce qui relègue l'albanais à la 6ème position. Du côté du Non-Réalisé, nous retrouvons le même top 5 de langues.

Le tableau 5 différencie également les langues pour lesquelles le travail se fait principalement par permanences (prestations récurrentes et prioritaires) 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 24%. De l'autre côté, les langues de la seconde catégorie (prestations ponctuelles) ont des taux bien supérieurs à la moyenne. Ils évoluent de 21% pour le russe à 55% pour l'espagnol en passant par 30% pour le roumain.

Tableau 2 : Evolution de 2011 à 2020 des demandes

	# Demandes	Année								
	Statut	**2020**	**2019**	**2018**	**2017**	**2016**	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**
A	Annulée	4.178	2.404	2.087	1.964	2.042	1.523	1.437	1.457	1.502
NR	Non réalisée	7.079	8.612	7.764	7.156	8.891	6.463	5.202	5.084	4.511
R	Réalisée	22.373	29.853	27.043	21.564	19.706	17.542	15.098	15.608	17.171
T	**Total**	**33.630**	**40.869**	**36.894**	**30.684**	**30.639**	**25.528**	**21.737**	**22.149**	**23.184**
	% T / N-1	75%	110%	125%	109%	112%	116%	97%	91%	100%
	% R / N-1	82%	111%	120%	100%	120%	117%	98%	96%	103%

Tableau 3 : Annulé , (Non) Réalisé 2020 + %age du Non-Réalisé par secteur de facturation

# Demandes	Année					
	2020			**Total**		**2019**
Secteurs Facturation	**Annulée**	**Non réalisée**	**Réalisée**		**%age** NR/(NR+R)	**%age** NR/(NR+R)
Accueil et intégration	896	2.013	4.160	7.069	32,6%	29,6%
Prévention santé	821	789	4.178	5.788	15,9%	12,2%
Services publics	578	655	3.233	4.466	16,8%	17,2%
Santé Hôpitaux	391	1.292	2.285	3.968	36,1%	37,4%
Emploi	704	484	2.385	3.573	16,9%	13,9%
Santé mentale	343	550	1.982	2.875	21,7%	17,4%
Enseignement	197	426	1.670	2.293	20,3%	21,9%
Services sociaux	141	392	1.148	1.681	25,5%	19,9%
Jeunesse	114	293	1.065	1.472	21,6%	21,4%
Juridique	36	161	334	531	32,5%	38,8%
Secteur socio-culturel	1	10	29	40	25,6%	31,6%
Autres	5	10	17	32	37,0%	50,0%
Sous-traitance	1	9	11	21	45,0%	63,6%
Logement	1	2	3	6	40,0%	44,4%
Total	**4.229**	**7.086**	**22.500**	**33.815**	**24,0%**	**22,3%**

Tableau 4 : %age de Non-Réalisé par langue sur total et comparaison 2020-2019

	# Non-Réalisées Langues	Année 2020	%age	Cumul	Année 2019		Cumul
1	Arabe classique	1.843	26,0%		1.963	22,7%	
2	Turc	598	8,4%		717	8,3%	
3	Pashto	596	8,4%		438	5,1%	
4	Roumain	440	6,2%		645	7,5%	
5	Arabe maghrébin	391	5,5%	***54,6%***	432	5,0%	***48,5%***
6	Espagnol	289	4,1%		425	4,9%	
7	Farsi	252	3,6%		272	3,1%	
8	Russe	242	3,4%		321	3,7%	
9	Polonais	229	3,2%		367	4,2%	
10	Portugais	224	3,2%	***72,0%***	205	2,4%	***66,8%***
11	Albanais	209	2,9%		487	5,6%	
12	Dari	194	2,7%		255	2,9%	
13	Pular	167	2,4%		185	2,1%	
14	Somali	147	2,1%		161	1,9%	
15	Bulgare	139	2,0%	***84,1%***	244	2,8%	***82,2%***
	Autres langues	1.126	15,9%		1.539	17,8%	
	Total	**7.086**	**100,0%**		**8.656**	**100,0%**	

Tableau 5 : Réalisés et Non-Réalisés par langue et comparaison 2019

	Langues	Annulée	Non réalisée	Réalisée	Total	%age NR/(NR+R)	2019 %age NR/(NR+R)
1	Arabe classique	1.639	1.836	7.406	10.881	19,9%	14,7%
2	Turc	928	598	3.500	5.026	14,6%	13,5%
3	Arabe maghrébin	305	391	1.847	2.543	17,5%	16,6%
4	Pashto	114	596	1.069	1.779	35,8%	43,2%
5	Roumain	154	440	1.040	1.634	29,7%	34,9%
6	Albanais	150	209	936	1.295	18,3%	25,7%
7	Russe	117	242	928	1.287	20,7%	22,8%
8	Portugais	63	224	701	988	24,2%	24,4%
9	Polonais	58	229	579	866	28,3%	37,9%
10	Anglais	52	120	649	821	15,6%	11,9%
11	Bulgare	80	139	458	677	23,3%	28,4%
12	Somali	45	147	475	667	23,6%	28,0%
13	Dari	58	194	340	592	36,3%	29,6%
14	Tarifit (Rif)	81	96	377	554	20,3%	15,7%
15	Espagnol	26	289	238	553	54,8%	47,3%
16	Farsi	72	252	223	547	53,1%	32,1%
17	Urdu	49	95	331	475	22,3%	16,6%
18	Pular	32	167	117	316	58,8%	36,6%
19	Pundjabi	26	61	218	305	21,9%	19,4%
20	Arménien	32	62	155	249	28,6%	47,0%
21	Georgien	7	95	128	230	42,6%	50,0%
22	Kurmandji	16	69	120	205	36,5%	32,9%
23	Serbe	22	56	120	198	31,8%	43,3%
24	Italien	9	28	67	104	29,5%	47,5%
25	Hindi	14	18	71	103	20,2%	26,3%
	Autres langues	29	426	280	735	60,3%	14,7%
	Total	**4.178**	**7.079**	**22.373**	**33.630**	**24,0%**	**22,4%**

2020, Une année hors norme

L'année 2020, qui laissait pourtant présager de belles perspectives à ses débuts, s'est vite révélée une année hors du commun, une année que jamais nous n'aurions pu imaginer. La crise sanitaire que nous avons traversée en 2020 a amené son lot de difficultés et d'interrogations, toutes complètement inédites. Cette crise a immanquablement bouleversé toute l'équipe du SeTIS Bruxelles et chamboulé l'organisation du travail.

Lorsque le 1er confinement a été décrété par le Gouvernement en mars 2020, le choc fût brutal pour tous, un monde inconnu s'ouvrait à nous. Qu'allait-il se passer maintenant, pour l'équipe, pour notre travail ?

Comme la plupart des secteurs, le secteur social s'est retrouvé quasiment à l'arrêt avec, pour conséquence, une chute drastique des prestations d'interprétation. L'équipe du SeTIS Bruxelles, aussi bien les administratifs que les interprètes, s'est retrouvée en télétravail. Les interprètes ne se déplaçaient plus que rarement pour des prestations chez les utilisateurs et étaient disponibles de chez eux pour les prestations à distance. Mais, malgré la crise, le SeTIS Bruxelles a réussi à maintenir le cap. Il n'a jamais cessé ses activités ni eu recours au chômage temporaire pour ses travailleurs, quel que soit leur statut.

Cette situation inédite pour le SeTIS Bruxelles a demandé un peu de temps pour limiter au maximum les rassemblements sur le lieu de travail conformément aux règles sanitaires, ce mode de fonctionnement a perduré jusqu'à la fin de l'année.

En 2020, l'équipe a compté 86 collaborateurs, tous statuts confondus

72 interprètes
- **17,41** ETP sous contrat ACS

(dont 6,28 ETP contrat de remplacement)
- **1,61** ETP sous contrat ACS Insertion
- **1,34** ETP sur fonds propres
- **1,94** ETP sur fonds propres ACTIVA
- **12,73** ETP sous contrat Art.60 §7
- **2** interprètes SMART
- **16** interprètes ALE

4 personnes au Call Center (GDP)
- **2,00** ETP sous contrat ACS
- **0,84** ETP sur fonds propres ACTIVA
- **1,16** ETP sous contrat Art.60 §7

10 travailleurs de l'équipe de gestion
- **1,60** ETP sur fonds propres
- **3,84** ETP sous contrat ACS
- **0,67** ETP sous contrat Art.60 §7
- **0,90** ETP sous contrat ACS Insertion
- **0,50** ETP sous contrat Maribel social

Notre conseillère en prévention interne, fraîchement formée fin 2019, a également vu sa nouvelle fonction démarrer sur les chapeaux de roue. Son rôle de conseillère de l'employeur dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire fût salutaire pour le SeTIS Bruxelles et a permis de mettre très vite en place de nombreuses mesures de prévention et protection pour tous les travailleurs, aussi bien dans les locaux de l'asbl qu'auprès des services utilisateurs.

Focus sur les mouvements du personnel

La crise sanitaire a également eu un impact sur les mouvements du personnel et plus particulièrement sur les engagements de travailleurs en emploi d'insertion.

Certains engagements prévus au début du 2ème trimestre ont dû être mis en attente quelques mois et les candidatures reçues ont également été moins nombreuses.

Au total, en 2020, le SeTIS Bruxelles aura accueilli 10 nouveaux(elles) interprètes en emploi d'insertion dont 9 à partir d'août 2020 (six Art.60 pour les langues arabes, un Art.60 pour le turc, un Art.60 pour l'espagnol, un Art.60 pour le pachto/dari et un ACS insertion pour le mandarin).

18 interprètes (14 Art.60 et 4 ACS insertion) ont, quant à eux, vu leur contrat d'insertion arriver à leur terme, avec pour corollaire un déficit d'engagements.

Deux nouveaux travailleurs ont également rejoint l'équipe de gestion, une assistante administrative en Art.60 et un collaborateur IT en ACS insertion. La continuité a donc pu être assurée, à quelques semaines près, pour ces deux fonctions dont les contrats d'insertion des travailleurs en poste arrivaient à échéance.

Au niveau de son équipe fixe, le SeTIS Bruxelles a connu le départ en pension mi 2020 d'un interprète en albanais/macédonien/serbe/croate/bosniaque/turc/bulgare. Les effectifs internes étant suffisants dans ces langues, le poste ACS libéré a été repris par une interprète en roumain ayant effectué au SeTIS Bruxelles un contrat d'insertion puis un remplacement ACS. Cette langue ne faisait en effet plus partie du cadre depuis le départ en pension en 2019 de notre interprète en roumain.

Afin d'assurer la continuité avec nos deux travailleurs pensionnés mentionnés ci-dessus, le SeTIS Bruxelles a pris la décision de « tester » le recours à la Smart, un mode de collaboration auquel nous n'avions plus fait appel depuis des années.

Le département de gestion de plannings, fonctionnant depuis 2019 avec deux travailleurs fixes et deux travailleurs en emploi d'insertion, s'est également vu renforcer de manière pérenne par l'engagement au 1er mars sur un contrat fonds propres Activa de la collaboratrice terminant son contrat Art.60.

Point sur les formations, réunions

Comme mentionné plus haut, l'organisation des formations et réunions n'a pas été une mince affaire en 2020. Après une interruption forcée de quelques semaines, nous avons trouvé notre rythme de croisière et, même si le distanciel fût loin d'être idéal, il aura au moins eu le mérite de nous avoir permis de garder un lien entre collègues, de nous « voir » et de continuer à travailler ensemble.

Concernant la formation de base dispensée annuellement par l'UMons pour les nouveaux interprètes, l'organisation de la fin du cycle 2019-2020 et le cycle 2020-2021 ont été impactés par la crise sanitaire. Le dernier module de formation de même que les examens oraux prévus en mars 2020 ont dû être reportés à septembre, avec pour conséquence que la plupart des participants avaient déjà terminé leur contrat d'insertion et ne travaillaient plus au SeTIS Bruxelles. 10 participants sur 14 ont tout de même passé leur examen. Fort heureusement, les mesures étant assouplies à ce moment-là, le dernier module de formation et les examens ont pu se tenir en présentiel.

Les 12 participants du nouveau cycle ayant débuté en octobre 2020 ont eu la chance de bénéficier de leurs deux premiers modules de formation en présentiel mais la visioconférence s'est malheureusement imposée à partir de fin octobre et jusqu'à la fin de l'année 2020, sans réelle perspective de pouvoir revenir au présentiel début 2021.

Concernant la formation continue des interprètes en milieu social, les groupes de parole ont été les premiers à reprendre, en visioconférence, dès mai 2020. Après la pause estivale, les groupes de septembre et octobre ont pu se réunir en présentiel mais, dès novembre, le recours à la visioconférence a de nouveau dû être instauré.

Les formations de perfectionnement du français et de l'anglais n'ont, quant à elles, pas pu reprendre avant septembre 2020, en présentiel puis très vite en visioconférence.

Concernant les réunions, au vu du nombre de travailleurs concernés, le recours à la visioconférence nous est d'abord apparu comme difficile, voire impossible. Mais après avoir dû annuler de nombreuses réunions du personnel et ne voyant pas arriver d'évolution positive de la situation, nous nous sommes adaptés et avons sauté le pas d'une réunion plénière à 60 en visioconférence en décembre 2020. Et… nul doute que nous réitérerons l'expérience en 2021 si la possibilité de revenir au présentiel se faisait encore attendre !

Bonne nouvelle

Après le flou de 2019 concernant les dossiers liés à l'économie sociale, la lumière est apparue en 2020.En mars, le SeTIS Bruxelles a reçu pour deux ans l'agrément du Service Public Régional Bruxelles Economie Emploi comme Entreprise Sociale et Démocratique (ESD).

Cet agrément a été suivi de l'obtention, en novembre 2020, du mandat en tant qu'Entreprise Sociale d'Insertion pour la réalisation d'un programme d'insertion pour 20 ETP du public cible, à savoir des personnes particulièrement éloignées de l'emploi.

Le projet rentré concerne l'interprétation en milieu social, la majorité de nos travailleurs en emploi d'insertion exercent, en effet, cette fonction. Ce mandat va permettre au SeTIS Bruxelles d'augmenter ses effectifs dans l'équipe d'interprètes tout en développant un projet d'accompagnement et d'encadrement pour ces travailleurs dans le but de faciliter leur réinsertion et la transition vers le marché du travail classique après leur contrat d'insertion.

Ce mandat va également nous permettre de bénéficier de subventions pour l'engagement 2 ETP début 2021 dont la fonction sera spécifiquement liée à l'encadrement et à l'accompagnement socio-professionnel des travailleurs en emploi d'insertion.

En effet, à l'heure actuelle, l'encadrement des travailleurs en emploi d'insertion occupe une grande partie du temps de notre service RH mais, au vu du nombre de travailleurs que cela concerne, nous sommes ravis d'avoir obtenu ce mandat ! Des forces vives supplémentaires nous permettront de développer davantage nos procédures et outils d'accueil de même que l'accompagnement professionnel et social de ses travailleurs tout au long de leur contrat dans un objectif d'autonomisation pour leur recherche d'emploi.

Une occasion manquée

Le SeTIS Bruxelles n'aura malheureusement pas pu organiser son 'teambuilding' annuel. Et ce fût une grande déception pour toute l'équipe de ne pas pouvoir profiter de ce moment particulier de détente et de rapprochement entre collègues dans un autre contexte que celui du travail quotidien. Nous ne désespérons cependant pas de pouvoir rattraper ce moment manqué en 2021 ! Après cette année 2020 si particulière et difficile, toute l'équipe a bien besoin de pouvoir se retrouver, d'échanger et de recréer du lien.

La gestion des demandes

L'année a démarré avec une augmentation exceptionnelle des demandes. En janvier, nous avons traité 17% de demandes de plus qu'en janvier de l'année précédente pour ensuite s'aligné au nombre de demandes de 2019 jusqu'à la mi-mars.

Nous continuons à utiliser le même logiciel pour la gestion des demandes. Dans notre recherche de solution pour le développement d'un nouveau logiciel, nous nous sommes rendu compte que le logiciel existant comporte des solutions très avancées par rapport aux autres logiciels spécialisés dans l'interprétation présents sur le marché actuellement. Cependant, le nouveau logiciel doit offrir la possibilité aux utilisateurs d'introduire directement les réservations en ligne ainsi que la possibilité aux interprètes de remplacer le bon de prestation par la possibilité de valider les prestations en utilisant une application dédiée.

Le changement récent de la centrale téléphonique nous a permis de gérer les appels téléphoniques en télétravail, mais l'utilisation de cette centrale téléphonique nous cause malheureusement régulièrement des difficultés dans la gestion des conférences téléphoniques avec trop de coupures inopinées !

Cette année, la répartition de prestations ne s'est pas faite comme d'habitude, au moins pendant le confinement entre le mois de mars et le mois de mai puisque pendant ce laps de temps nous n'avions presque plus des prestations par déplacement, à part les permanences en arabe classique et en turc de l'ONE, pour lesquelles la préférence va aux femmes, de sorte que les permanences sont attribuées en priorité aux interprètes femmes sous contrat ACS/ Art. 60§7 et ensuite aux ALE.

Le module de WebSetis pour la prise de demandes en ligne par les utilisateurs reste peu utilisé car il n'est aujourd'hui plus possible de l'améliorer, faute d'avoir trouvé un développeur capable d'y travailler.

L'équipe de gestion

Cette année, l'équipe a dû aussi s'adapter aux nouvelles conditions de travail. Ainsi, la plupart de temps trois de quatre gestionnaires ont fait du télétravail. Nous avons pu continuer à gérer le planning de l'équipe des interprètes et de gestion des demandes des utilisateurs. Notre équipe compte quatre gestionnaires à temps plein (4 ETP) et cela permet que le délai d'attente des utilisateurs au téléphone reste raisonnable.

Évolution des demandes

Après l'effondrement de la demande entre mi-mars et le mois de mai, il y a eu une petite reprise entre juin et septembre pour ensuite de nouveau diminuer pendant le deuxième confinement, entre octobre et décembre. Pendant la première vague de confinement, notre service est resté ouvert mais les seuls déplacements que nous avons continué à assurer étaient pour les consultations de l'ONE qui assuraient la vaccination des enfants. Pour les autres utilisateurs, nous réalisions exclusivement des prestations par téléphone et en visioconférence. Malgré ce passage à vide, les prestations par déplacement restent la majorité des demandes en 2020. Comme indiqué en

introduction de ce rapport, nous avons cependant connu une forte augmentation des demandes par téléphone et par visioconférences.

En matière de permanences, il n'y a pas eu de nouvelles demandes mais nous avons repris les mêmes rythmes qu'avant à partir du mois de septembre. L'ONE et le CPAS de Schaerbeek reste les plus grands utilisateurs pour les permanences.

L'évolution des demandes a suivi les mesures de confinement mais sans pouvoir retrouver le nombre de l'année passée.

Prestations par téléphone

Le télétravail a mis en lumière notre travail par téléphone. Bien que nous offrions ce service depuis des années, ce fut une découverte pour une partie de nos utilisateurs qui n'avaient pas l'habitude de faire appel à leurs bénéficiaires par téléphone. Vu le nombre de demandes, nous avons dû mettre en place la réservation de plages horaire de nos interprètes pour avoir la certitude d'avoir l'interprète à l'heure voulue. Cette offre s'ajoute à ce qui se faisait déjà pour les prestations par téléphone en arabe classique, pour lesquelles que nous avions mis en place une permanence téléphonique du lundi au vendredi, matin et après-midi. Précédemment, notre offre permanence téléphonique en arabe classique avait été mise en place pour faire face aux demandes des centres d'accueil Fedasil et Croix-Rouge. Avec la mise en place des accords de territorialité entre notre service et le SeTIS Wallon, nous avions perdu une grosse partie de ces demandes. Mais avec le confinement, le SeTIS Wallon n'a pas pu répondre à la totalité de leurs demandes et celles-ci ont à nouveau débordées au SeTIS Bruxelles.

Visioconférence

Les visioconférences se sont en partie imposées à nos utilisateurs et ont eu leur succès avec les mesures de télétravail. Elles se font ponctuellement mais il faut préalablement réserver la plage d'horaire puisque celles-ci requièrent des conditions optimales, à la différence du téléphone qui est principalement utilisé pour les situations imprévues.

Malgré une augmentation des prestations en visioconférence nous n'avons pas eu encore eu pour des permanences en 2020.

Les prestations par visioconférence se présentent également comme une alternative intéressante aux prestations par déplacements hors de Bruxelles que nous ne sommes plus en mesure d'assurer en raison des mesures sanitaires.

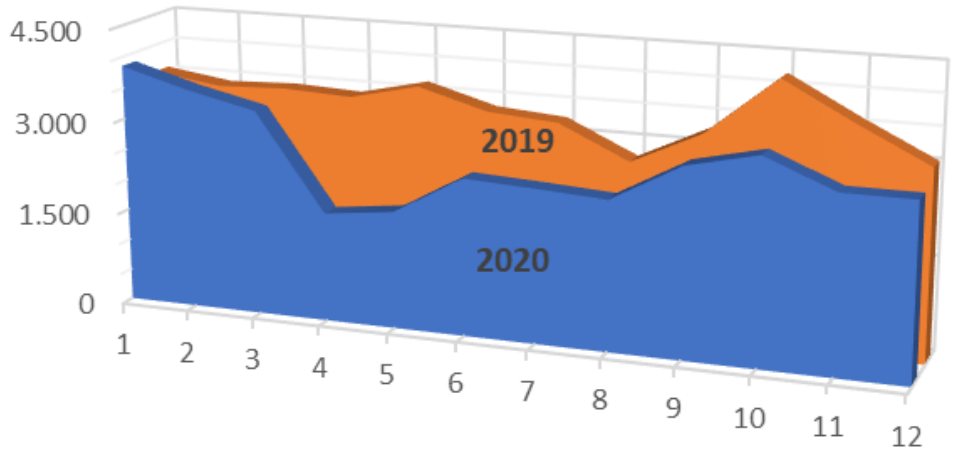
Perspectives pour 2021

Les changements dans la manière de travailler de nos utilisateurs, avec la mise en place du télétravail laisse supposer que le retour à la normale mettra plus de temps, ne sachant pas comment la reprise de travail se fera en 2021. La demande en arabe classique surpasse toutes les autres langues et le renouvellement des Art.60 se fait en priorité dans cette langue.

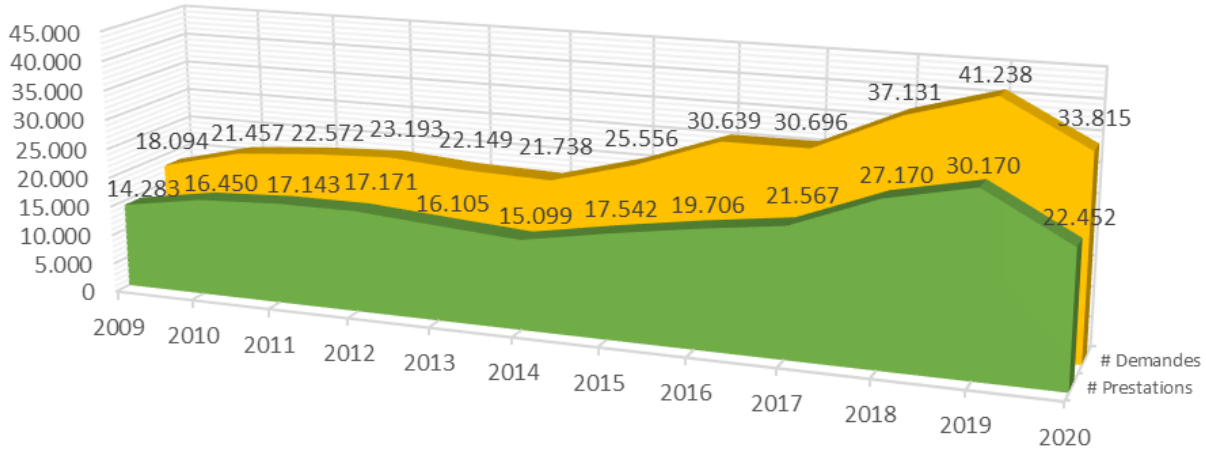
L'objectif de diminuer le taux d'indisponibilité aux demandes sera difficile à améliorer en 2021, car nous sommes en sous-effectif pour l'arabe classique, principalement.

Toujours dans la recherche de solutions pour mieux gérer les demandes et offrir plus des possibilités aux utilisateurs nous sommes toujours à la recherche d'une solution informatique pour remplacer notre logiciel et améliorer notre centrale téléphonique. De nombreuses décisions restent à prendre pour mais le temps presse.

Graphique 1: Comparatif Demandes Mensuelles 2020-2019



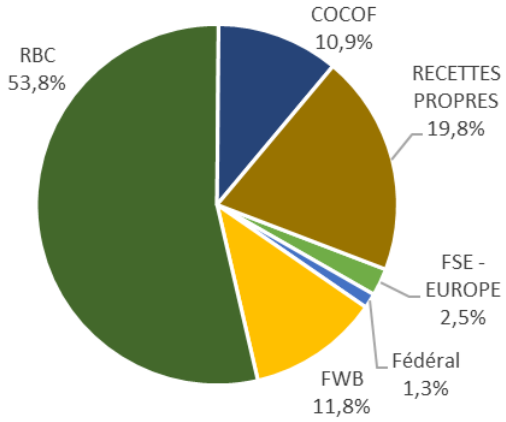
Graphique 2: Evolution du rapport Demandes-Prestations



Diminution sensible du chiffre d'affaires

En 2020, le chiffre d'affaires aura finalement été de 19,40 % du total des produits. Il représentait 23,89% en 2019. Cela représente une diminution nette de 16,76 % ; diminution que l'on peut directement attribuer aux règles sanitaires et aux confinements successifs. Par corrélation, on constate en revanche une grande augmentation

Figure 3: Répartition des entrées



de 62 % des recettes des prestations par téléphone (qui incluent les visio- et les téléconférences).

Maintien des subsides

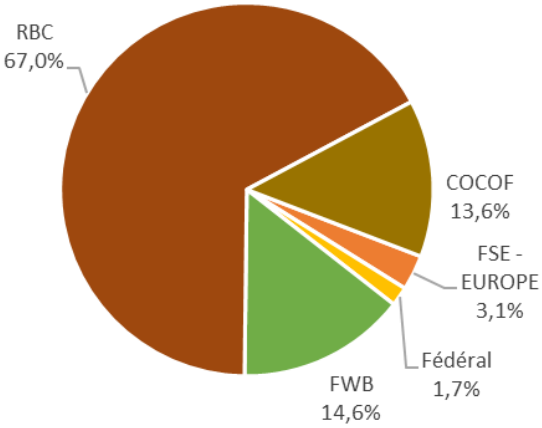
Au cours de l'année 2020, avec effet pour l'entièreté de l'année, le SETIS Bruxelles a été agrée comme Entreprise Sociale et Démocratique (ESD) et a ensuite obtenu un subside de mandatement de la part de l'administration régionale-Bruxelles Economie-Emploi. Cela a grandement contribué à compenser les pertes de recettes décrites plus haut.

En lien avec la diminution de l'activité, le financement du Subside AMIF (Projet de prestations au CPAS 1030) a en revanche diminué de 53% par rapport à 2019. Le Fonds Social Européen, autorité de tutelle de ce subside a toutefois permis un gel des activités proportionnel à la période d'interruption du projet et un report des montants attribués mais non consommés sur l'année 2021.

Pour le reste des subsides, il n'y a pas eu de grands bouleversements. L'ensemble des bailleurs de fonds pour le cadre de prestation, à savoir la COCOF, à travers les subsides de cohésion sociale et de santé, la Fédération Wallonie-Bruxelles, pour un financement des interventions dans l'enseignement obligatoire, et la Région de Bruxelles-Capitale, ont garanti leur financement.

D'autre part, Actiris a maintenu les primes ACS tout au long de l'année, et cela a permis de maintenir l'équipe au travail même en période de moindre activité dont la durée était clairement indéfinie. Enfin, le reste des aides garanties par le Fonds Maribel Social, l'APEF et les aides Activa ont également été maintenues.

Figure 4: Répartition des subsides



Charges : les vases communiquants

Suite au nouveau système de télétravail, les charges liées à la téléphonie (GSM, téléphone fixe et internet…) ont sensiblement augmenté, tandis que les autres charges non fixes allaient en diminuant (frais de vacataires Ale, frais de formations, PAF art.60, ….).

De nouvelles dépenses spécifies à la prévention contre le Covid-19 sont apparues (masques, Gels, gants…) et ont couté au SeTIS Bruxelles quelques 8 850€.

Une trésorerie stable

Aucun recours au crédit de trésorerie en 2020. Les versements des subsides dans les temps, la liquidation des soldes antérieures et la bonne gestion des années antérieures ont, en effet, permis à l'ASBL de se constituer une trésorerie plus confortable.

Suivi créances clients sans incidences

Au cours de l'année 2020, le processus de recouvrement a été spécialement soigné auprès de nos utilisateurs. Grâce à cela, ils ont, de manière générale, été réguliers dans le paiement de leurs factures.

Rencontres et contacts

Il est évident que cette année 2020 n'aura pas été propice aux rencontres et aux échanges. Malgré les deux périodes de confinement plus stricts, des rencontres dites « en présentiel » ont toutefois pu avoir lieu, notamment avec l'administration centrale de Fedasil ainsi que le Centre d'arrivée du Petit Château, Bapa Bruxelles et le Bapa Convivial, mais aussi les différents services du CPAS de Schaerbeek, le service partenariats d'Actiris ainsi qu'une partie des responsables d'antennes, ou encore le Service de Santé mentale Babel – L'équipe ou encore les responsables de la Maison Médicale Univers Santé.

Parallèlement, les contacts téléphoniques, par email et visioconférence ont été beaucoup plus nombreux cette année, poussés par la distanciation imposée mais aussi par les besoins particuliers qui ont émergé dans ce cadre particulier. Ce fut notamment le cas de la demande de traductions des consignes sanitaires par les autorités de la COCOF ou encore la création d'un code utilisateur à la demande de la Fédération des Services Sociaux pour apporter un soutien au numéro vert spécial Covid qui avait été créé pour répondre aux urgences sociales.

La participation aux différents réseaux dont le SeTIS Bruxelles fait partie – Réseau Santé Mentale en Exil, Coordination Sociale Schaerbeekoise, Plate-forme 0,5 – a pu être maintenue en alternance entre le présentiel et le distanciel, au gré de l'évolution des règles sanitaires.

De nouveaux défis

Quelques dossiers ont pris beaucoup de temps cette année mais l'investissement n'aura pas été vain. D'une part, on retiendra le Fonds Venture Philanthropy, coordonné par la Fondation Roi Baudouin avec pour objectif de financer des frais de coaching externe et les investissements qui y sont liés.

Après avoir passé les différentes étapes de sélection, le SeTIS Bruxelles a finalement reçu une confirmation de la sélection pour les années 2020 à 2023. Les fonds octroyés permettront de répondre aux questionnements posés par les différentes analyses externes – l'EFQM en 2018, l'analyse de risques psycho-sociaux de Mensura en 2019 et le rapport du plan diversité réalisé par Unia en 2020 – et de notes internes sur l'évolution du SeTIS Bruxelles, notamment à travers le Groupe de Travail Outils de Gestion qui regroupe désormais l'ensemble des responsables de service au côté du directeur et de deux administrateurs du SeTIS Bruxelles. De manière plus générale, il s'agira de répondre à trois défis majeurs :

- Définir et mettre en place une stratégie sur 3 à 5 ans pour pérenniser et structurer le travail mis en place
- Développer la politique qualité déjà en place tout en s'assurant du bien-être des travailleurs
- Rendre opérationnel un plan d'action pour une meilleure reconnaissance de l'interprétation en milieu social en Région de Bruxelles-Capitale.

Un autre projet ambitieux, et exigeant en termes de démarches et de suivi, aura sans aucun doute été celui du mandatement dans le cadre de la reconnaissance du SeTIS Bruxelles en tant qu'entreprise d'économie sociale et démocratique (ESD) par l'administration régionale de Bruxelles Economie-Emploi. Depuis plusieurs années, un temps de travail considérable est déjà assumé par une bonne partie de l'équipe de gestion pour accueillir, encadrer et accompagner les travailleurs en contrat d'insertion sans que ce travail ne soit valorisé en tant que tel. Ce mandatement a été conséquent à préparer mais il permet enfin de formaliser tout un pan du travail réalisé par le personnel du SeTIS Bruxelles et engagé plus de moyens humains et financiers pour remplir cette mission comme il se doit.

Projets particuliers et rédaction

Le travail de suivi et d'amélioration de la collaboration avec le CPAS de Schaerbeek amorcé en 2018, s'est poursuivi pendant le 1er trimestre 2020 autour d'actions concrètes :

- Quatre séances d'intervision autour de la création d'une formation interprofessionnelle et interinstitutionnelle à destination des interprètes du SeTIS Bruxelles et des travailleurs sociaux du CPAS de Schaerbeek.
- La rédaction de fiches techniques destinées aux départements ISP et DAS et sa présentation aux travailleurs du groupe de travail. Une réflexion était également en cours pour le service énergie et médiations de dettes.
- Une rencontre autour des publics arabophones du CPAS de Schaerbeek, avec un focus particulier sur les populations de Syrie en février.

Ce travail a malheureusement été interrompu par la suite en raison des règles sanitaires en application. Les circonstances n'ont pas encore permis d'organiser une formation en bonne et due forme. D'autre part, le contexte général n'a pas favorisé la communication avec les différents services du CPAS de Schaerbeek.

Il était également prévu que le SeTIS Bruxelles présente un poster sur l'évolution de la collaboration avec le CPAS à la rencontre internationale PSIT#7 (Public Service Interpretation and Translation) organisée par l'Université d'Alcalà de Henares (Madrid, Espagne) en mars dernier. L'organisation de la rencontre dû évidemment être revue selon les critères en vigueur et est passée en version distancielle, ce qui a *de facto* annulé la présentation des posters.

D'autres projets ont en revanche connu un meilleur sort. Ce fut notamment le cas des intervisions en Santé mentale, co-organisée avec Pascale de Ridder, thérapeute et responsable des formations du SSM Ulysse et Anne Delizée, traductologue chargée de cours à l'UMons et coordinatrice de la formation « Introduction à l'interprétation pour les services publics », à laquelle participe chaque année l'ensemble des nouveaux engagés.

Ces intervisions ont permis de nourrir un cadre de réflexion pour une formation interprofessionnelle thérapeutes-interprètes en milieu social et ont permis d'alimenter la rédaction du Guide pratique *Santé mentale et interprétation : Une collaboration riche de sens*, publié par les Presses Universitaires de Mons et disponible en téléchargement libre sur le site du SeTIS Bruxelles dans la section « Publications ».

Une autre publication, que vous trouverez en annexe du présent rapport d'activités est celle réalisée à la suite de l'invitation du CBAI, dans le cadre de la publication du dossier "Soignants, soignés. Plaidoyer pour les médiateurs" paru dans le magazine IMag, pour parler de la place des interprètes en milieu hospitalier.

L'objet de ce dossier se voulait dans l'air du temps, avec toutes les problématiques déjà présentes que la crise sanitaire a mis lumière.

Les barrières Covid-19

A ce titre, le travail de communication avec les services utilisateurs, de vérification des informations de la part des autorités et de leur application sur les lieux de prestation ainsi que la gestion de situations problématiques rencontrées par les interprètes ont été particulièrement prenante en cette année que l'on espère exceptionnelle, même si 2021 ne s'annonce pas sous les meilleurs auspices.

C'est ainsi que l'année 2020 aura vu passer inaperçu l'anniversaire des 10 ans du SeTIS Bruxelles pour lequel une grande fête était en préparation en début d'année avec plusieurs centaines d'invités. Cela n'a évidemment pas pu être organisé pour les raisons que nous connaissons tous. Repoussée provisoirement à 2021, sa tenue reste incertaine à ce stade.

Cette année 2021 sera aussi placée sous le signe de la continuité et de la relance. La continuité est assurée pour les subsides pluriannuels comme la Cohésion Sociale, le Dispositif d'Accrochage Scolaire et Citoyen, le Mandatement en économie sociale, le nouveau Mandatement pour les prestations en antenne d'Actiris, ou encore les différents appels à projets annuels en cours et renouvelés régulièrement (Initiatives Primo Arrivants, Cocof santé, Démocratie scolaire et activités citoyennes). D'autre part, il s'agira de relance pour le nouveau dossier AMIF 2021-2027, inévitablement plus conséquent puisque le SeTIS Bruxelles est appelé à élargir ses partenariats vers d'autres d'opérateurs, en plus du CPAS de Schaerbeek. Le travail de prospection se déroule avec différents CPAS bruxellois alors que la date de sortie du nouvel appel à projets reste inconnue à ce stade.

Dans le cadre d'un partenariat avec l'UGent pour un projet de recherche action de Fedasil, le SeTIS Bruxelles participera également en 2021 à la mise en place d'un projet pilote sur l'utilisation et les tests autour de la visioconférence dans les centres d'accueil de Fedasil, avec pour objectif de faciliter le recours, homogénéiser les pratiques et comprendre comment lever les freins pratiques, organisationnels et personnels à l'utilisation de ces outils.

Enfin, il sera aussi question de relancer le projet de *Linguistreaming*, en partenariat avec les deux autres opérateurs bruxellois francophone de l'interprétation en milieu social, Bruxelles-Accueil et Info-Sourds. Les discussions avec le monde politique avaient bien démarré avec une rencontre fructueuse avec le Cabinet de la Secrétaire d'Etat à la Cohésion Sociale Nawal Ben Hamou en janvier dernier, mais la rencontre prévue en mars avec les Cabinets du Ministre Alain Maron et de la Présidente de la COCOF Barbara Trachte n'a évidemment pas pu avoir lieu à cause de la crise sanitaire. Gageons que cette année 2021 nous permettra d'avancer sur ce dossier et permettra au secteur de l'interprétation en milieu social bruxellois d'être reconnu à sa juste valeur dans le paysage social-santé bruxellois.

Surprise…

2020, c'est la crise sanitaire planétaire qui a secoué le monde ! Le Covid-19, cet invité surprise, n'a pas manqué de secouer fortement nos certitudes, nos pratiques et notre organisation à l'interne comme à l'externe.

Avant d'aborder les effets de celle-ci sur les résultats, il faut souligner que cette crise a surtout et avant tout affecté l'humain. Il y a eu, en même temps, quelque chose de terrible et quelque chose de léger et d'heureux, dans les confinements qui se sont succédés. C'est le fondement même du contact et des habitudes relationnelles entre les personnes, les collègues et les multiples travailleurs qui recourent à nos services d'interprétations qui a été brutalement interrompu. Cette parenthèse subie a également provoqué un net ralentissement de nos vies, de nos rythmes qui a immanquablement interrogé notre bien-être et l'équilibre de nos vies.

Au niveau résultats, pour le SeTIS Bruxelles, la pandémie n'a pas provoqué le basculement de masse des services en présentiel vers des services en distanciel. Même si nous travaillons depuis des années à développer les prestations par téléphone et à introduire celles par Visioconférence, la situation, pour extrême qu'elle ait été, n'aura pas convaincu nos utilisateurs de modifier profondément leurs habitudes. Certes, les demandes en distancielles ont doublé voir triplé mais elles restent malgré cela marginales sur l'ensemble des résultats de l'année.

Il semble que nos utilisateurs perçoivent et restent attachés à la dimension proprement humaine et de contact du travail des interprètes, ce qui cadre avec la vision de l'interprétation en milieu sociale défendue et prônée par le SeTIS Bruxelles.

Un heureux concours

L'année a été sauvée par un heureux concours de circonstance. La baisse du nombre de prestations et, en conséquence, celle des recettes a été palliées par l'obtention, *in extremis*, de l'agrément et du mandatement du SeTIS Bruxelles par Bruxelles Economie et Emploi (BEE) comme Entreprise Sociale et Démocratique (ESD). Voilà le secteur reconnu pour cette activité qu'il mène depuis toujours, l'insertion socio-professionnelle de travailleurs particulièrement éloignés du marché de l'emploi. Dorénavant, le SeTIS Bruxelles peut compter sur une aide structurelle proportionnelle au nombre d'ETP qu'il accueille et accompagne. C'est une reconnaissance importante. Elle sera centrale et essentielle dans les équilibres budgétaires des prochaines années.

Cette année se traduit d'autre part par une augmentation du coût horaire de l'heure de prestation. Etabli à un peu moins de 49 €/heure en 2019, le coût en 2020 s'élève à 68 €/heure.

	2020	2019	2018	2010
€/heure	68,17	48,91	46,32	59,39

Cet indicateur révèle à quel point la situation de crise liée au Corona virus a fortement impacté les acticités et les finances de l'asbl. Elle aurait tout aussi bien pu, toutes choses restant égales, infliger de lourdes pertes si la reconnaissance en économie sociale n'avait pas été au rendez-vous.

Du pain sur la planche

Le SeTIS a, d'autre part, une série de chantiers sur lesquels il veut avancer. Il y a fort à parier que l'année 2021 sera une fois encore une année charnière, une année clé. Le premier dossier consiste à trouver LE fournisseur pour remplacer le logiciel d'enregistrement et de suivi des demandes actuel. Nous nous retrouvons case départ après le capotage de l'initiative avec ASSOSS. Cela dit, nous avons engrangé de l'expérience et le second appel à candidats a donné lieu à des réponses intéressantes et bien fournies.

Le deuxième dossier concerne le vaste chantier de précision de notre vision, de notre stratégie et des objectifs pour les 5 années à venir. Pour ce faire, nous bénéficions de l'aide de la FRB (Fondation Roi Beaudouin) via leur Fond Venture Philantropy. C'est Agile Maker qui a été retenu pour nous accompagner tout au long de ce chemin.

Le troisième dossier, et non des moindres, concerne le nouvel emménagement dans des bureaux qu'il faudra encore trouver et organiser selon les nouvelles habitudes de travail qui seront les nôtres demain. Il subsiste après cette année de crise plus de questions que de réponses par rapport à l'organisation future de notre travail quotidien. C'est par ailleurs un chantier intéressant car il oblige à brasser large et à réinventer l'équilibre travail et bien-être.

Refaire la fête

Au centre de tout cela, nous sentons avant tout l'impatience collective des collègues à se retrouver. Le SeTIS sera attentif à proposer les journées de « teambuilding » annuel dès que ce sera possible. L'équipe en a besoin, elle le demande.

Le SeTIS Bruxelles tient également à organiser une journée festive autour de l'avenir du métier et du secteur de l'interprétation en milieu sociale avec le plus possible de travailleurs médico-sociaux qui partagent leur quotidien avec nos interprètes dans les multiples secteurs du non-marchands bruxellois. L'anniversaire des 10 ans du SeTIS Bruxelles n'a pas pu être honoré ! Ce n'est que partie remise…

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.

Responsable des relations extérieures et de la qualité, SeTIS Bruxelles Nicolas **BRUWIER**

Interprètes dans les hôpitaux

SE FAIRE une place

Depuis près de 30 ans, des interprètes professionnels sillonnent Bruxelles au quotidien pour intervenir dans les différents secteurs du non-marchand. Historiquement, le secteur de la santé reste très demandeur. Quelle reconnaissance et quelle place ces interprètes reçoivent-ils de la part des patients et du corps soignant ? Témoignages sur comment installer sa fonction au sein d'une équipe déjà existante.

Pour parler de la place qu'occupent les interprètes en milieu social à Bruxelles aujourd'hui, il est indispensable de faire un retour en arrière de 30 ans. En 1990, le Commissariat Royal à la Politique des Immigrés inclut dans ses recommandations de former des « assistants interculturels » chargés d'interpréter, mais également d'informer le personnel soignant sur les habitudes culturelles des patients d'une part, et les patients allophones sur le fonctionnement du système de santé en Belgique d'autre part. Les émeutes de jeunes issus de l'immigration, en mai 1991 à Forest, cristallisent cette volonté de professionnaliser des intervenants bilingues et biculturels en Belgique francophone. C'est sous l'impulsion de ces deux événements que les interprètes en milieu social professionnels font leur apparition en 1992, lorsque la Communauté française décide de confier à l'asbl Cultures et Santé la création d'un réseau de médiatrices-interprètes[1].

La santé : secteur d'intervention historique

Dès la création de ces postes, les secteurs liés à la santé (prévention santé dont l'ONE fait partie, santé somatique et santé mentale) constituent le plus gros des demandes d'interprétation avec plus de la moitié du

volume d'activités, et ce de manière constante lors des étapes institutionnelles suivantes jusqu'à la création du SeTIS Bruxelles en 2010[2]. Au cours des dernières années, le nombre d'interventions dans ces secteurs n'a cessé d'augmenter en termes absolus, même s'il s'est fondu dans la masse de la croissance générale du SeTIS Bruxelles et l'émergence de nouveaux secteurs[3].

Si l'on peut se réjouir de cet engouement, la question est de savoir comment sont accueillis les interprètes dans le milieu hospitalier et comment leur travail est perçu par le personnel, que ce soit au niveau du personnel médical, administratif ou social.

Tout ou rien !

Bien que le rôle de l'interprète soit clairement défini et balisé par un code de déontologie[4], il reste trop souvent méconnu du personnel hospitalier. Le constat de B., ancienne médiatrice interculturelle d'un grand hôpital public bruxellois, en fait état. « Parfois, j'ai l'impression que c'est un peu tout ou rien. L'interprète a tantôt une forte place dans la relation de soins, il est alors considéré comme indispensable pour que le trajet de soin fonctionne et que la relation soit fluide entre le thérapeute et le patient. [...] Pour certains soignants [par contre], l'interprète est simplement un outil et il n'est pas nécessaire d'aller plus loin dans l'accompagnement. À mon sens, c'est fortement lié à la profession et aux soins de santé. Peut-être que l'infirmière est elle aussi perçue comme un simple outil. J'ai déjà eu des commentaires du genre : Non, mais ça a été. J'avais Google Translate sur mon téléphone ! [...] Ou alors on a simplement fait appel au voisin de chambre parce qu'il parlait la même langue. Ça peut être vexant.»

L'enjeu de la reconnaissance

Comme le signale le rapport d'UNIA sur les focus groups réalisés avec une partie du personnel du SeTIS Bruxelles, « [b]eaucoup [d'interprètes] ont le sentiment de ne pas être assez reconnus dans leur profession malgré les efforts de formation, une forte implication personnelle et des années d'ancienneté. Ce manque de reconnaissance, d'après des participants aux entretiens, est lié au fait que l'interprétariat en milieu social est assimilé à un métier du relationnel. Comme d'autres métiers de la relation, les métiers dits du care, qui sont confrontés à une difficile "professionnalisation"»[5].

Néanmoins, les deux interprètes consultés pour la rédaction de cet article, en poste depuis une vingtaine d'années, constatent une évolution positive dans le traitement qu'il leur est réservé dans le milieu hospitalier. A cela, il convient toutefois de nuancer que, d'un hôpital à l'autre, les pratiques varient sensiblement. Certains hôpitaux bruxellois ont en effet inscrit le recours aux interprètes comme une pratique habituelle alors que d'autres négligent totalement cette option.

Construire sa place

Tant l'ex-médiatrice interculturelle que les deux interprètes en milieu social concordent sur le fait que les médecins, et le personnel soignant en général, sont généralement contents de l'intervention de l'interprète professionnel mais négligents sur sa place dans la relation de soin. Ils s'accordent également sur le fait que c'est à eux de créer leur place. « Ce n'est pas évident pour tout le monde mais je pense que, parfois, l'interprète doit accepter qu'il n'est pas soignant et prendre sa place d'interprète. Et en même temps, [son rôle] est de se manifester et de rendre sa place importante. Je pense que c'est aussi en établissant cette confiance et cette collaboration que l'interprète peut se donner cette place importante.»[6]

Une place qui est toujours sur le fil, entre présence et transparence, en lien avec la pratique même du métier. Z., interprète en langues du sous-continent indien du SeTIS Bruxelles : « Dans le domaine médical, les gens qui ne parlent pas français et ne connaissent pas le système, qui ne sont pas ici depuis longtemps, voient l'interprète comme un secours. Notre rôle est de faire passer les

messages avec patience, dans le détail, afin que ce soit clair pour eux comme pour le médecin. »

L'autre écueil récurrent vient des patients qui tendent à déléguer la relation de soin vers l'interprète et attendent de lui qu'il les guide. La proximité, non seulement linguistique mais aussi culturelle, y est déterminante. N., interprète en langues des Balkans du SeTIS Bruxelles : « Ça arrive souvent que le patient confie des choses à l'interprète parce qu'il le prend en otage : ah tu es un des miens ! tu fais partie de ma communauté et je peux te dire ouvertement ce que je pense ! Même si ce sont des propos déplacés ! » Cela peut en outre facilement éveiller des soupçons sur la neutralité de la part du personnel soignant [7].

Amortisseurs de chocs culturels

Dans ces cas de figure, et outre le code de déontologie, les capacités d'assertivité et d'adaptation sont indispensables. Les situations rencontrées par les interprètes peuvent en effet être assez frontales, avec des propos plus que déplacés, pour lesquels il faut savoir jongler et faire preuve de tact, à l'image de cet exemple, rapporté par N : « J'ai parfois assisté à des cas de racisme. Comme cette fois où le médecin était d'origine africaine. Le patient rom de Serbie me dit : Je ne suis pas venu en Belgique pour me faire soigner par un Africain, en utilisant ensuite un terme péjoratif pour parler d'un Noir. Comment gérer cette situation ? Là, il fallait trouver les mots justes et dire diplomatiquement: "le patient est un peu surpris, il s'attendait à voir un médecin belge, blanc " ; et le médecin a répondu "mais je suis Belge aussi " en rigolant parce qu'il voyait ce que ça voulait dire. Soit tu laisses au médecin le choix d'expliquer son parcours ou non, ce qui va sûrement générer un changement de position. Soit, quand ils font cette réflexion en sortant de la consultation, de vouloir changer de médecin pour des critères qui sont liés à son origine, je prends l'initiative de temporiser et de rappeler que si le patient n'est pas content de la qualité des soins, il a le droit de changer de médecin. Et en même temps de rappeler que, ce n'est pas parce qu'il est d'origine étrangère qu'il ne mérite pas le poste qu'il a, puisqu'il a le droit d'exercer en Belgique selon les études, les qualifications et sa reconnaissance en Belgique. Ce n'est pas n'importe qui qui peut devenir médecin. Là, on voit comment cela leur permet de comprendre un peu mieux. Ils ne s'attendent pas du tout à trouver une ville avec un tel mélange et un tel métissage. »

De part et d'autre de la relation, il est primordial pour l'interprète d'arriver à se décaler de la situation qu'il vit, tel un amortisseur de chocs culturels. Ces remparts sont le fruit de l'expérience, du cadre de la formation et de l'encadrement professionnel. Ces compétences sont encore malheureusement largement méconnues et sous-estimées dans des secteurs pourtant sensibles. Conscients que beaucoup reste à faire sur l'enjeu de la reconnaissance des interprètes professionnels, les services d'interprétation en milieu social SeTIS Bruxelles, Bruxelles-Accueil et le service d'interprétation pour sourds malentendants Info-Sourds s'organisent aujourd'hui pour promouvoir ensemble le Linguistreaming[8], avec l'objectif de visibiliser à la fois les interprètes professionnels mais aussi les primo-arrivants et les personnes sourdes et malentendantes auprès des acteurs du social-santé en Région de Bruxelles-Capitale. Un défi, certes de taille, mais certainement pas vain.

[1] Delizée, A., «Emergence et professionnalisation de l'interprétation communautaire en Belgique francophone», Working Paper 02/2015 HumanOrg 2015, pp. 4-5.
[2] Le service a consécutivement été appelé ISM (1994-1999), Ciré-Interprétariat (2000-2009), puis SeTIS Bruxelles (depuis 2010).
[3] Le volume d'activité du SeTIS Bruxelles a en effet doublé sur 10 ans, passant de 15.892 prestations en 2010 à 29.873 prestations. La proportion des secteurs santé était de 38,7 % en 2019.
[4] Le code de déontologie de l'interprète en milieu social est consultable sur le site du SeTIS Bruxelles
[5] Rapport réalisé dans le cadre du 3e Plan diversité Actiris du SeTIS Bruxelles: Bathoum R., Hanine F. « SeTIS : Les résultats des entretiens des focus group», UNIA, Bruxelles, 2020, p. 26. (non publié).
[6] B., ex-médiatrice dans un hôpital public bruxellois.
[7] A ce titre, Margalit Cohen-Emerique et Sonia Fayman ont résumé avec brio ce type de situations et leur désamorçage dans l'article « Médiateurs interculturels, passerelles d'identités », *Connexions*, 2005, n° 83, pp. 174-175. https://www.cairn.info/revue-connexions-2005-1-page-169.htm
[8] A l'instar du *Genderstreaming* et du *Handistreaming*, le *Linguistreaming* est une démarche de visibilisation des publics concernés qui vise à toucher d'abord la sphère politique pour ensuite permettre de changer les pratiques sur l'ensemble de la société.