SeTIS Bxl

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022

SeTIS Bruxelles

be be.brussels

actiris.brussels au coeur de l'emploi

Francophones Bruxelles

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

Fondation Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

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

Fondation
Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

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

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

safe.brussels

POUR LEUR SOUTIEN À NOS MISSIONS SOCIALES

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 cours pour la période 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 2020-2023.

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 – *11*

ORGANIGRAMME – *13*

2022 EN QUELQUES CHIFFRES – *15*

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS – *21*

GESTION DE PLANNING – *27*

ADMINISTRATION ET FINANCES – *31*

RELATIONS EXTÉRIEURES ET QUALITÉ – *33*

DEMAIN ET APRÈS – *37*

ANNEXE 1 : NOUVEL ORGANIGRAMME 2023– **41**

ANNEXE 2 : NOTE AU GOUVERNEMENT BRUXELLOIS– **43**

PRÉAMBULE

L'objectif général

Afin de contribuer à l'intégration et l'émancipation des personnes d'origine étrangère dans le cadre de leur vie bruxelloise, nous favorisons leur communication avec les professionnels des secteurs associatif et public et dispensons les formations citoyennes dans leur langue d'origine.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur une équipe pluridisciplinaire, qualifiée et professionnelle. Les compétences linguistiques, relationnelles et culturelles des interprètes facilitent la communication entre les intervenants, dans une approche inclusive et interculturelle. L'intégration et la reconnaissance des personnes étrangères est renforcée par le biais de l'insertion socio-professionnelle.

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. L'accompagnement linguistique ouvre surtout la voie à l'insertion tant au niveau social que professionnel.

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.

Le SeTIS Bruxelles est aujourd'hui un organisme autonome, en voie de reconnaissance par les autorités régionales et communautaires.

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 bénéficiai-

res et dans plusieurs langues si cela fait partie de ses compétences sur une tranche horaire de minimum deux heures.

Concrètement, ces permanences sont organisées dans un lieu indiqué par le demandeur selon une fréquence (journalière, hebdomadaire, mensuelle) et une durée régulière.

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).

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 notre centrale téléhonique. Comme nous le verrons tout au long de ce rapport, les prestations par téléphone, qui avaient déjà connu un essor particulier en 2020, ont continué à augmenter en 2022.

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 en étant physiquement situés sur trois lieux différents. Le service Gestion de Plannings du SeTIS Bruxelles coordonne ces appels.

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 de2020 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. Devant les difficultés logistiques de réalisation et de vérification, des solutions devront être trouvées prochainement pour que cette activité atteigne les niveaux de qualité constante attendus par le SeTIS Bruxelles et les utilisateurs.

STRUCTURE DE L'ASBL

L'assemblée générale

Les organisations et leurs représentants

CARITAS International, représenté par François CORNET

CBAI (Centre Bruxellois d'Action Interculturelle) représenté par Alexandre ANSAY

CIRÉ (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) représenté par Joëlle VAN PÉ

CSC-CNE représenté par Lahoucine TAZRIBINE

FGTB Bruxelles représenté par Marcel ETIENNE

JRS-B (Jesuit Refugee Service-Belgium) représenté par Jörg GEBHARD

MdM (Médecin du Monde asbl) représenté par Michel ROLAND

SESO (Service Social de Solidarité Socialiste) représenté Clément BOGAERTS

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 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. Si de grands changements sont annoncés pour 2023, 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, ALE et Fonds Propres).

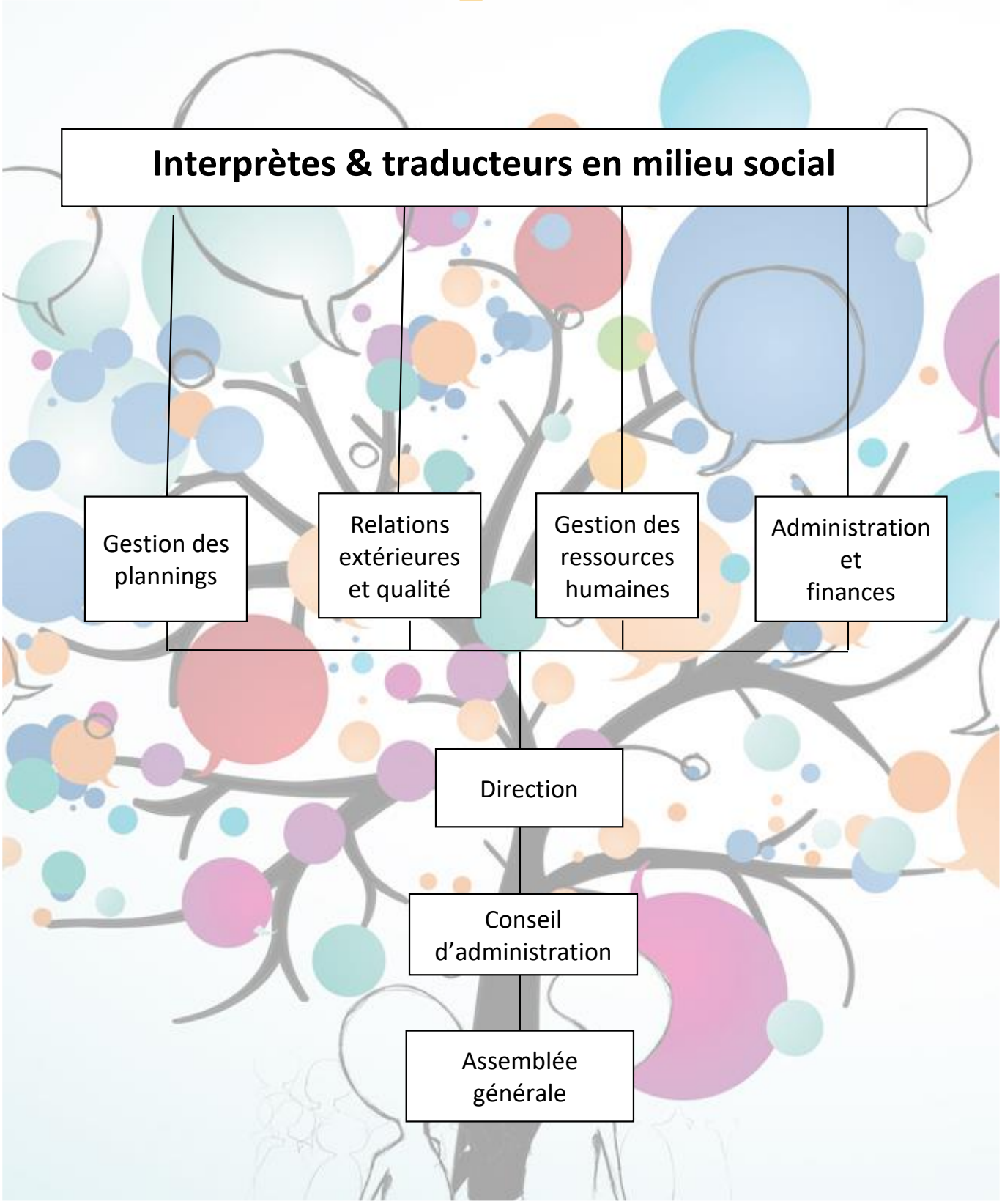
Relations extérieures et Qualité

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, des nouveaux projets, gestion des plaintes, rédaction du site internet, des documents officiels et de toute publication utile.

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.

ORGANIGRAMME



NB : l'organigramme repris ci-dessus était encore en vigueur en 2022 mais sera remplacé par celui présenté en p. 42

Enfin !

En 2022, le SeTIS Bruxelles retrouve de la latitude. Il réalise 33.556 prestations et a traité 47.421 demandes, tous secteurs confondus. C'est 16 % de plus qu'en 2021 et 2019, ces deux années étant similaires en termes de volumes de demandes et de prestations. En termes de prestations réalisées par rapport aux deux années précitées, il s'agit de 26% d'augmentation !

Les demandes réalisées représentent 71 %, les non-réalisées 23 % – elles le sont majoritairement faute de disponibilités des interprètes en milieu social et, à la marge, faute de langues non reprises dans le catalogue.

Enfin, les annulées plus de 24 heures à l'avance totalisent 6 % (cf. Tableaux 1 et 2).

En bonus

En 2022, ce qui frappe le plus, c'est clairement le bond du nombre d'heure facturées (Tableau 3). Toujours en comparaison avec les années 2019 et 2021 l'augmentation atteint 36% ! C'est principalement l'œuvre de la poursuite de la collaboration avec le Centre d'accueil de Fedasil installé au Petit Château démarrée fin 2021. Ce constat est également étroitement lié à la gestion proactive des pouvoirs publics de la crise en Ukraine. Nous y reviendrons.

Tableau 1 : Répartition et évolution des demandes par type

	# Demandes	Année 2022						Total		
	Statut	Perm	Ponct	Tel	Conf	Visio	Tra		%age	%age 2022 /2021
A	Annulée	923	1.985	7			2	**2.917**	6,2%	**126%**
NR	Non réalisée	1.280	7.155	2.281	169	5	58	**10.948**	23,1%	**93%**
R	Réalisée	7.978	17.828	6.387	1.044	249	70	**33.556**	70,8%	**126%**
T	**Total**	**10.181**	**26.968**	**8.675**	**1.213**	**254**	**130**	**47.421**	**100,0%**	
	% R / N-1	158%	122%	112%	137%	65%	127%	**126%**		
	% T / N-1	155%	111%	104%	110%	65%	143%	**116%**		

	# Demandes	Année 2021						Total	
	Statut	Perm	Ponct	Tel	Conf	Visio	Tra		%age
A	Annulée	549	1.764	9		1		**2.323**	5,7%
NR	Non réalisée	977	7.814	2.651	336	7	36	**11.821**	29,0%
R	Réalisée	5.043	14.641	5.689	763	384	55	**26.575**	65,3%
	Total	**6.569**	**24.219**	**8.349**	**1.099**	**392**	**91**	**40.719**	**100,0%**

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

Tableau 2 : Evolution des demandes

	# Demandes	Année									
	Statut	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
A	Annulée	2.917	2.323	4.178	2.404	2.087	1.964	2.042	1.523	1.437	1.457
NR	Non réalisée	10.948	11.821	7.079	8.612	7.764	7.156	8.891	6.463	5.202	5.084
R	Réalisée	33.556	26.575	22.376	29.853	27.043	21.564	19.706	17.542	15.098	15.608
T	**Total**	**47.421**	**40.719**	**33.633**	**40.869**	**36.894**	**30.684**	**30.639**	**25.528**	**21.737**	**22.149**
	% R / N-1	126%	119%	75%	110%	125%	109%	112%	116%	97%	
	% T / N-1	116%	121%	82%	111%	120%	100%	120%	117%	98%	

Tableau 3 : Réalisé : Nombre d'heure de déplacement, heure facturée et heure totale

A-NR-R	Réalisée			
Année	**h_déplac**	**h_Fact**	**h_Total**	**h_Fact % N-1**
2022	21.072,0	43.895,6	64.967,6	136%
2021	17.889,0	32.353,5	50.242,5	128%
2020	14.188,0	25.340,3	39.528,3	72%
2019	20.913,2	35.380,8	56.293,9	105%
2018	19.276,0	33.617,5	52.893,5	115%
2017	15.759,7	29.353,0	45.112,6	115%
2016	14.552,0	25.517,8	40.069,9	114%
2015	13.660,8	22.293,4	35.954,2	109%
2014	12.896,9	20.485,4	33.382,3	102%
2013	13.358,8	20.083,2	33.442,0	

Dynamisme

Le taux de prestations non-réalisées donne une mesure directe de la capacité ou non à répondre aux demandes qui nous parviennent. Si 2021 avait fait pâle figure, la situation s'est améliorée en 2022 (Tableau 4). Après le chiffre record de preque31% de Non-Réalisé (NR) en 2021, cet indice redescend à 24,6% cette année. Pour élargir la comparaison, il était respectivement de 24% en 2020 et de 22,3% en 2019. Vous l'aurez compris, le NR est intimement lié à la bonne santé de l'équipe et à son déploiement ou non, cela principalement via les postes 'contrat d'insertion' mis à disposition par les CPAS et le service Insertion jeunes d'Actiris.

Les taux de Non-Réalisé les plus importants sont, comme les années passées, associés aux secteurs de la Santé Hôpitaux et de l'Accueil et Intégration.

En termes de non-réalisé et de langue, c'est encore et toujours l'arabe classique (une constante depuis 2016) pour lequel l'équipe manque le plus de ressources. Vient ensuite le pashto (une langue pour laquelle les besoins augmentent), l'ukrainien – en lien direct avec l'actualité, cela va sans dire – et, enfin, le turc (une langue dont l'importance est historique pour le SeTIS Bruxelles) (Tableau 5).

Tableau 4 : Annulé, (Non) Réalisé et %age de Non-Réalisé par secteur de facturation

# Demandes	Année 2022			Total	2022	2021	2020
	A	NR	R	T			
Secteurs Facturation	Annulée	Non réalisée	Réalisée		%age NR/(NR+R)	%age NR/(NR+R)	%age NR/(NR+R)
Accueil et intégration	475	3.359	7.017	10.851	32,4%	40,6%	33,2%
Prévention santé	591	1.344	5.406	7.341	19,9%	24,4%	15,8%
Emploi	652	631	5.278	6.561	10,7%	43,5%	35,9%
Santé Hôpitaux	292	2.585	3.340	6.217	43,6%	24,5%	16,8%
Services publics	115	1.074	4.645	5.834	18,8%	20,8%	16,9%
Enseignement	223	548	2.909	3.680	15,9%	22,2%	19,9%
Santé mentale	257	550	2.134	2.941	20,5%	22,5%	22,7%
Jeunesse	145	355	1.484	1.984	19,3%	30,8%	21,6%
Services sociaux	139	325	1.059	1.523	23,5%	28,7%	25,5%
Juridique	22	150	232	404	39,3%	39,3%	32,5%
Logement	2	9	28	39	24,3%	34,4%	37,0%
Autres	2	8	12	22	40,0%	20,7%	40,0%
Secteur socio-culturel	1	9	11	21	45,0%	44,0%	25,6%
Sous-traitance	1	1	1	3	50,0%		45,0%
Total	**2.917**	**10.948**	**33.556**	**47.421**	**24,6%**	**30,8%**	**24,0%**

En rouge : les secteurs en recul par rapport à N-1

Tableau 5 : %age sur Total du Non-Réalisé par langue et comparaison

	# Non-Réalisées	Année			Année		
	Langues	2022	%age	Cumul	2021	%age	Cumul
1	Arabe classique	2.471	22,6%		2.952	25,0%	
2	Pashto	1.443	13,2%		1.584	13,4%	
3	Ukrainien/Russe	997	9,1%		356	3,0%	
4	Turc	845	7,7%		842	7,1%	
5	Tigrigna	580	5,3%	57,9%	351	3,0%	51,5%
6	Arabe maghrébin	572	5,2%		830	7,0%	
7	Roumain	519	4,7%		660	5,6%	
8	Albanais	438	4,0%		433	3,7%	
9	Espagnol	380	3,5%		417	3,5%	
10	Portugais	311	2,8%	78,2%	369	3,1%	74,4%
11	Polonais	309	2,8%		371	3,1%	
12	Dari	225	2,1%		346	2,9%	
13	Somali	187	1,7%		386	3,3%	
14	Bulgare	183	1,7%		209	1,8%	
15	Farsi	181	1,7%	88,1%	308	2,6%	88,1%
	Autres langues	1.307	11,9%		1.407	11,9%	
	Total	**10.948**	**100,0%**		**11.821**	**100,0%**	

Changement

En termes de répartition des prestations réalisées, il y a du changement par rapport à l'année de référence 2019 ! Comme le montre la figure 1, le secteur de l'Accueil et Intégration (le centre d'arrivée et les centres d'accueil, les BAPA, …) s'envole. Il totalise à lui seul 7.000 prestations. Les trois secteurs suivants rivalisent et comme l'année passée c'est le secteur de la prévention santé qui prend la deuxième place. Viennent ensuite le secteur de l'Emploi boosté par l'arrivée des Ukrainiens et le secteur des Services publics qui reprend du souffle sans atteindre son niveau record de 2019 de 19% (voir Figure 1 et 2). Enfin, viennent le secteur Santé Hôpitaux, le secteur de l'Enseignement qu'une enveloppe financière récurrente de la Fédération Wallonie-Bruxelles ne cesse de faire grossir, puis le secteur de la Santé mentale (un secteur constant en termes de nombre de prestations mais qui perd des places au fil des années du fait de sa stabilité en nombre dans un total qui augmente).

Figure 1 : Importance comparative du nombre de prestations réalisées par secteur

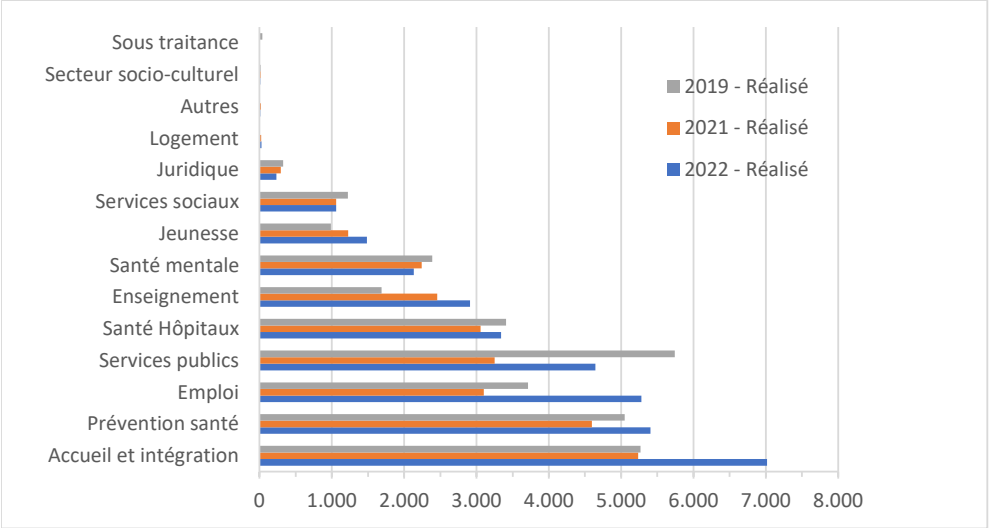
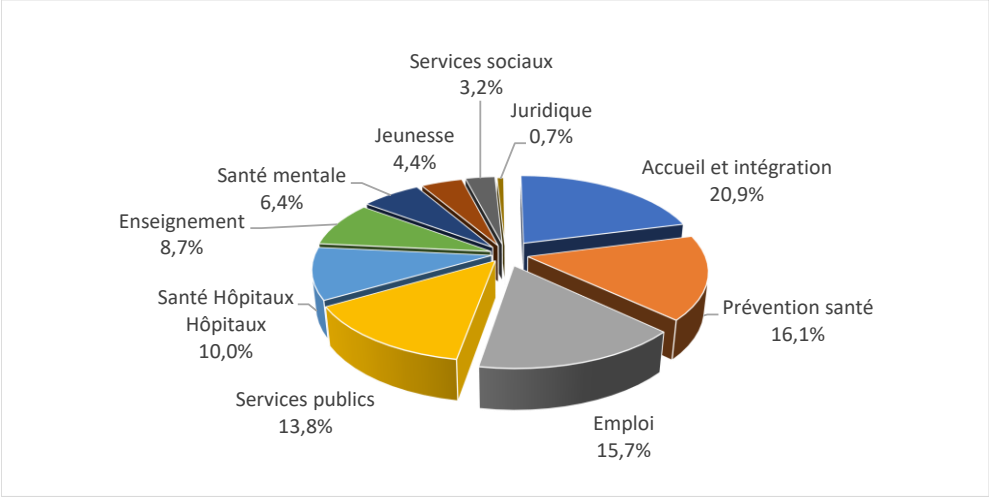


Figure 2 : Importance des secteurs de facturation selon le nombre de prestations réalisées



Ukraine

La langue arabe classique et le turc restent les premières langues demandées. L'arabe représente 31% et le turc 12% des prestations réalisées (Tableau 6) !

Cependant l'année est bien évidemment marquée par la crise ukrainienne et l'engagement en nombre d'interprètes dans cette langue. L'ukrainien/russe comptabilise tout à coup plus de 11% du réalisé. Le pashto, l'arabe maghrébin et le roumain complètent la liste des 6 langues les plus demandées en 2022.

Ce sont les mêmes langues que les années précédentes si ce n'est l'ajout de l'ukrainien/russe.

Du côté du Non-Réalisé, nous retrouvons les mêmes difficultés d'engagement en langues arabes. Malgré les efforts, la demande reste largement supérieure à l'offre. Pour le Tigrigna et le Pashto, la situation est pire encore. Dans une moindre mesure le recrutement est également compliqué en langue Dari/Farsi et Polonais.

Tableau 6 : Annulés, Réalisés et Non-Réalisés par langue

	# Demandes	Année	2022				
	Langues	Annulée	Non réalisée	Réalisée	Total	% age /Total	% NR/(R+NR)
1	Arabe classique	652	2.471	10.296	13.419	30,7%	19,4%
2	Turc	526	845	4.152	5.523	12,4%	16,9%
3	Ukrainien/Russe	390	997	3.813	5.200	11,4%	20,7%
4	Pashto	209	1.443	2.731	4.383	8,1%	34,6%
5	Arabe maghrébin	249	572	2.094	2.915	6,2%	21,5%
6	Roumain	127	519	1.616	2.262	4,8%	24,3%
7	Albanais	91	438	1.147	1.676	3,4%	27,6%
8	Portugais	77	311	1.278	1.666	3,8%	19,6%
9	Tigrigna	98	580	637	1.315	1,9%	47,7%
10	Anglais	65	107	1.126	1.298	3,4%	8,7%
11	Polonais	66	309	842	1.217	2,5%	26,8%
12	Bulgare	45	183	737	965	2,2%	19,9%
13	Espagnol	58	380	478	916	1,4%	44,3%
14	Dari	34	225	343	602	1,0%	39,6%
15	Farsi	28	181	222	431	0,7%	44,9%
16	Urdu	29	45	348	422	1,0%	11,5%
17	Tarifit (Rif)	41	72	266	379	0,8%	21,3%
18	Pundjabi	18	65	249	332	0,7%	20,7%
19	Pular	19	103	200	322	0,6%	34,0%
20	Arménien	16	87	173	276	0,5%	33,5%
21	Georgien	7	124	101	232	0,3%	55,1%
22	Somali	3	187		190	0,0%	100,0%
23	Kurmandji	5	90	81	176	0,2%	52,6%
24	Serbe	14	49	90	153	0,3%	35,3%
25	Mandarin	9	66	55	130	0,2%	54,5%
	Autres langues	41	499	481	1.021	1,4%	50,9%
	Total	**2.917**	**10.948**	**33.556**	**47.421**	**100,0%**	**24,6%**

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS

En 2022, l'équipe a compté 98 travailleurs sous contrat répartis en 69,49 ETP

83 interprètes en milieu social (51.40 ETP)

-
- 17.5 ETP sous contrat ACS
- 1.27 ETP sous contrat ACS Insertion
- 7.73 ETP sur fonds propres
- 3.91 ETP sur fonds propres -Ukraine
- 17.16 ETP sous contrat Art.60 §7

6 personnes au Call Center (5.28 ETP)

- 2 ETP sous contrat ACS
- 1.41 ETP sous contrat ACS
- 1.87 ETP sous contrat Art.60 §7

10 personnes au pôle administration (7.90

- 3.33 ETP sous contrat ACS
- 3.41 ETP sur fonds propres
- 0.33 MARIBEL
- 0.83 Art.60 §7

Un remplacement pour la RH

En début d'année 2022, l'absence pour maladie de la Responsable des Ressources Humaines depuis octobre 2021 se prolongeait et le département se trouvait en difficulté : les deux employées du département effectuait un travail remarquable pour pallier ce manque avec les moyens dont elles disposaient et le directeur assure la fonction N+1 en affaires courantes.

C'est dans ce contexte que le SeTIS Bruxelles décide d'entamer une procédure de recrutement en vue de remplacer la responsable. A l'issue de cette campagne de recrutement, le SeTIS Bruxelles a choisi donc d'engager une nouvelle Responsable RH qui intègre l'équipe le 19/04/2022 sur un contrat de remplacement.

Nouvelle équipe, nouveau défi

Le début de cette année a été marqué par la guerre en Ukraine et les départs précipités des réfugiés. Ils ont été nombreux à arriver en Belgique qui a apporté un soutien inédit au peuple ukrainien. D'après les statistiques, la Belgique pouvait accueillir jusqu'à 200.000 personnes mais les chiffres se sont finalement arrêtés à 63.350 personnes au 31 décembre.

Grâce à une prise en charge financière par la Région, le SeTIS Bruxelles a très vite pu répondre à la demande afin de faciliter l'intégration de cette nouvelle population à Bruxelles. Plusieurs recrutements d'interprètes ukrainophone et russophone ont été menés à cette effet. Ainsi, à la mi-avril, le poste tout au long de l'année dans le cadre de l'agrément ESMI.

SeTIS Bruxelles a accueilli un premier contingent cinq nouveaux interprètes et trois autres ont intégré l'équipe dans les mois suivants.Cela est désormais un fait établi, depuis 2020 le SeTIS Bruxelles est agrée en tant qu'entreprise mandatée en insertion (ESMI) par le service public régional Bruxelles Economie Emploi.

ESMI, retour en force

Cette reconnaissance signifie que nous sommes subventionnés pour l'encadrement et l'accompagnement socioprofessionnel des travailleurs en contrat d'insertion.

Faisant suite à la crise sanitaire et à la situation critique en termes de recrutement en 2021, l'année 2022 fût un peu plus productive.

Cependant, au niveau des partenariats, la crise se faisait encore ressentir pour différentes raisons. Dans un premier temps, il nous a fallu reprendre contact avec nos différents partenaires tels que les CPAS afin de redynamiser notre collaboration.

En effet, le télétravail désormais structurel et le turn-over du personnel dans les services ISP ont fortement impacté notre évolution en termes d'engagement et de suivi des dossiers actifs. Nous constatons encore un cruel manque de candidats pour 2022, même s'il s'est progressivement résorbé au cours de l'année.

Le SeTIS Bruxelles compte un total de 17,16 ETP de travailleurs en Art.60 et 1.27 ETP pour les ACS jeune. Au total, cela représente 29 personnes en poste au long de l'année, alors que le SeTIS est mandaté pour 20 ETP.

En 2022, l'équipe d'interprètes du SeTIS Bruxelles s'est développée. Le nombre de travailleurs ayant augmenté de manière significative, il a été décidé de créer un groupe de supervision supplémentaire, ceci afin de se donner les moyens de mieux encadrer le personnel en insertion et déployer les ressources nécessaires pour monter en puissance lors du prochain mandatement en 2025 .

En 2022 toujours, Le SeTIS Bruxelles a remis un dossier auprès de Bruxelles Economie Emploi pour une deuxième reconnaissance sur base de 4 postes occupés simultanément. Deux personnes ont rejoint l'équipe de gestion, à savoir une au département Administration et Finance à partir de mars et une autre à la Gestion de planning en septembre alors que deux autres personnes terminaient leur contrat en septembre et octobre, une troisième à la fin de l'année.

Malheureusement, le compte n'y était pas au moment de la décision ministérielle et le SeTIS Bruxelles réitèrera sa demande à la prochaine occasion pour obtenir ce financement.

Covid : Suite… et fin !

Le premier trimestre de l'année 2022 étant encore rythmé par la crise sanitaire et ses restrictions, les formations et réunions ont encore été dispensées à distance via Teams.

Début avril 2022, nous avons repris la formation continue et les groupes de parole en présentiel pour le plus grand plaisir de l'équipe d'interprètes mais aussi pour l'équipe de gestion. En effet, c'était l'occasion de pouvoir enfin se retrouver physiquement, s'embrasser et échanger de vive voix entre collègues.

Les formations en technique d'interprétation et perfectionnement terminologique en français et anglais reprennent également en présentiel à raison d'une fois par mois. Nous comptons toujours deux groupes pour le français et un groupe en anglais. Les cours sont toujours dispensés par les mêmes formatrices qu'en 2021. Un test de niveau est organisé dans les deux langues en septembre.

Les groupes ont donc été revus avec des

départs, des changements et nouveaux arrivés.

Nous comptons 9 participants pour le français groupe A, 16 participants pour le groupe B et 14 participants pour l'Anglais

En même temps, le SeTIS Bruxelles a été contacté par l'asbl Gams avec la proposition d'une formation spécifique pour les interprètes sur les mutilations génitales et autres formes de violences de genre.

Le bon partenariat avec l'UMons

La session de la formation de base de l'UMons qui avait débuté à la rentrée d'octobre 2021 s'est achevée en mars 2022. Nous comptons 11 participants du SeTIS Bruxelles qui ont présenté l'épreuve finale.

C'est un projet qui était dans les cartons depuis des années mais sa mise en place peinait à arriver : un cycle décalé de la formation de base en partenariat avec l'UMons afin que les engagés du premier semestre ne doivent pas attendre la rentrée d'octobre pour suivre les modules principaux. La formation de 25 heures, surnommée « pied à l'étrier », a débuté la deuxième quinzaine d'avril et s'est achevée le 5 juillet.

Plan diversité : rattraper le retard

Le quatrième Plan Diversité en partenariat avec Actiris qui avait été octroyé en 2021 est également en cours mais a pris du retard avec le Covid. Une première formation en ligne sur la loi anti-discrimination a été organisée pour toute l'équipe du SeTIS Bruxelles en novembre. Pour ceux qui sont moins à l'aise avec l'informatique, le département RH a également organisé la e-formation en présentiel en trois groupes de dix personnes.

Formations thématiques : reprise

Le Département RH est aussi en réflexion quant aux formations thématiques utiles pour les interprètes. Les thèmes de la communication non violente et la programmation neurolinguistique, demandés par une partie de l'équipe avant le Covid, étaient en tête de liste. La recherche de formateurs et spécialisés dans ce type de formation etait donc l'une des priorités de l'équipe RH.

Plénière du 22/06, un tournant

Après deux années sans plénière en présentiel, le Comité de coordination a décidé d'organiser une journée entière de travail en dehors des locaux du SeTIS Bruxelles le 22 juin. La Tricoterie située à Saint-Gilles et son staff nous ont accueilli pour la journée.

La journée était orchestrée par le Comité de coordination et les consultants externes d'Agile Maker. Plusieurs ateliers et jeux étaient à l'ordre du jour. Mais aussi et surtout l'annonce à toute l'équipe de nouveaux projets. L'objectif de la présentation du portefeuille de projets au nombre total de 41 était d'abord de tenir informer le personnel de tous les projets en cours, toujours dans un souci de transparence, mais aussi d'inclusion. En effet, chaque membre du Comité de Coordination et notre collaboratrice ESMI ont choisi un projet, devait en faire la promotion à toute l'équipe afin de constituer un groupe de travail. Ainsi, six projets étaient présentés en seulement une minute chacun afin d'attirer les plus curieux.

<u>Les projets retenus sont les suivants :</u>

- Direction : L'emménagement du SeTIS Bruxelles dans les nouveaux locaux
- Relations Extérieures & Qualité : La satisfaction des utilisateurs

- Administration et Finances : RGPD (protections des données personnelles)
- Gestion de Planning : La surcharge téléphonique des appels spontanés
- Département RH : L'évaluation annuelle des interprètes
- Pôle ESMI : L'accueil et l'intégration des nouveaux travailleurs

Les groupes de travail sont encore en travail sur ces différents projets.

Au Département RH, le groupe est constitué de neuf interprètes.

L'intérêt et l'implication de l'équipe faisait plaisir à voir.

Détente et amusement…

Au deuxième trimestre de l'année, l'équipe RH est également en plein organisation d'un teambuilding de deux jours destinés à tout le personnel. Après deux ans de crise sanitaire sans pouvoir se réunir, il était plus que nécessaire de se retrouver hors les murs. Toute l'équipe avait besoin de ressentir ce sentiment d'appartenance à ce groupe qui constitue.

La destination choisie était la côte belge, plus précisément l'Hôtel Floréal de Nieuport que nous connaissions depuis 2019. Nous y sommes retournés en octobre. Au programme, détente, amusement et cohésion d'équipe. La météo du jeudi n'a pas été idéale mais nous en avons quand même profité. Vendredi a finalement été plus clément, ce qui a permis de réaliser les activités prévues en extérieur.

Et pour 2023…

Le chantier le plus important est la réorganisation de notre structure interne.

En effet, l'organigramme actuel était devenu incomplet et ne correspondait plus à notre réalité de travail.

Le dernier trimestre 2022 a été consacré à ce travail, toujours dans le cadre de l'accompagnement des consultants d'Agile Maker. Dans un premier temps, il fallait déterminer quels étaient les besoins réels pour chaque département mais surtout pour les interprètes. Toujours dans l'anticipation d'accroitre l'équipe dans les prochaines années, notamment via l'ESMI.

Une refonte complète a donc été prévue et entrera en application progressivement dans le courant de l'année 2023.

Dans ce nouvel organigramme disponible en annexe p.41, le comité de Coordination fait peau neuve et devient le Comité de Direction. Ceci pour que chaque Responsable de département participe à la prise de décisions.

Un des projets importants réside dans la création d'un département ISP à part entière (anciennement pôle ESMI), actuellement encore relié au département RH. Nous procéderons donc au recrutement en interne de son/sa Responsable - qui sera le sixième membre du Comité de Direction - et ensuite de son/sa collaborateur(trice)

Dans un premier temps, il est question mettre en place un middle management en d'autres termes créer des postes de liaison entre l'équipe de gestion et les interprètes. C'est à dire de procéder à des engagements en interne de six Coordinateurs(trices) d'équipe Interprètes pour 6 équipes divisées

sur le modèle des groupes de parole.

Ces accompagnements ont pour but de favoriser l'amélioration des pratiques, la gestion des émotions, l'autonomie et la confiance en soi des interprètes dans leur pratique quotidienne sur le terrain via un transfert d'expérience et de compétences des interprètes expérimentés vers les interprètes débutant dans cette fonction.

Le rôle de coordinateur est fondamentalement une position de de N+1 pour chaque membre de son équipe. Il sera le premier interlocuteur de l'interprète pour toutes questions pratiques du quotidien, il aura la charge d'effectuer les évaluations des membres de son équipe et, par conséquent, de fixer les objectifs factuels, d'organiser et animer les réunions avec son équipe, de faire le rapportage nécessaire auprès des différents départements, d'être un support et un soutien en permanence, élément rendu difficile à atteindre avec l'augmentation de l'équipe. Ils seront sous la responsabilité directe du Responsable du département Opérations.

C'est dans ce département qu'auront lieu les plus grands changements, sera également à l'ordre du jour l'engagement en interne d'un(e) coordinatreur(trice) équipe Opérations qui aura la charge de l'équipe Opération (anciennement GDP) et de toute la partie des encodages des prestations, permanences via le nouveau logiciel d'enregistrement.

Enfin, pour le département de la Qualité et des Relations Extérieures, nous procéderons également à un engagement en interne d'un(e) chargé(e) de Relations Extérieures.

Elargir le nombre de groupes

Comme évoqué précédemment, le SeTIS Bruxelles organise des supervisions mensuelles sous la forme de groupes de parole d'une quinzaine d'interprètes animés par des intervenants extérieurs. Dans le respect de chacun, ces supervisions se définissent comme des espaces de parole et d'écoute, d'échange et de réflexion sur les pratiques professionnelles mais aussi de partage des émotions vécues en prestation

Après plusieurs prises de contacts, le SeTIS Bruxelles opte pour un partenariat avec l'asbl Prefer qui nous propose deux psychothérapeutes qui rejoindront dès le mois de janvier 2023.Au moment où nous écrivons ces lignes, la décision d'ouvrir un sixième groupe à partir de septembre 2023 a également été acté et est en cours de préparation.

Le quatrième Plan Diversité en partenariat avec Actiris qui avait été octroyé en 2021 est également en cours et une demande de prolongation a été introduite pour pouvoir honorer nos engagements.

Évolution des demandes

Dès janvier, l'année a été prometteuse en dépassant les résultats de l'année précédente. Ensuite, à partir de mars de mars nous avons dépassé le nombre de demandes de 2019, l'année de référence avant COVID. Avec la fin des vagues de confinements, la hausse du nombre de demandes s'est en effet vite ressentie.

Cette année, nous avons également dû répondre à une demande exceptionnelle à partir du mois d'avril à la suite du mouvement de réfugiés en provenance d'Ukraine. Le temps d'engager de nouveaux interprètes en ukrainien, nous avons répondu du mieux qu'on a pu à la demande avec les interprètes que nous avions déjà en langue russe.

Notre offre a ensuite augmenté avec la mise en place des nouvelles permanences en ukrainien pour les différents antennes d'Actiris et plusieurs CPAS toute en maintenant les permanences déjà mise en place l'année d'avant pour le Centre d'Arrivée de Fedasil.

Même si le nombre de permanences continue à augmenter, les prestations ponctuelles par déplacement restent majoritaires en 2022 (cf. graphique 1).

Le nouveau logiciel

Notre choix s'est porté sur DUSC pour le logiciel de gestion des demandes. Nous avons prévu que le nouveau logiciel intègre les solutions de gestion des demandes par les interprètes avec une application dédiée afin de supprimer les bons de prestations papier et l'utilisation des sms de confirmation des prestations.

Une autre attente de notre part pour le nouveau logiciel sera la possibilité d'introduire directement les réservations en ligne par les utilisateurs, ce qui, nous l'espérons, apportera un changement dans leurs habitudes et dans leur manière de gérer la prise des demandes. Cette opportunité d'introduire les demandes comporte les mêmes avantages que si la demande se faisait par téléphone auprès de notre service. Elle permet, en plus, de pouvoir fournir la confirmation dès le moment où l'utilisateur introduit la demande. Cela a également pour but de soulager l'équipe de gestion de plannings en tenant compte que l'équipe des interprètes continue à grandir, ce qui engendre de plus en plus de travail pour les gestionnaires de planning.

L'équipe est en effervescence autour de la préparation du nouveau logiciel.

Une centrale à la hauteur

Après plusieurs changements de centrale téléphonique, nous avons choisi le système téléphonique 3CX qui remplit toutes nos attentes en termes de fiabilité et les possibilités dans la gestion des appels téléphoniques et les conférences téléphoniques.

Toujours dans l'idée de faciliter le traitement de demandes par téléphone et avoir l'information exacte sur leur durée, nous prévoyons d'intégrer les informations qui proviennent de la centrale téléphonique dans le nouveau logiciel afin d'être plus précis et de faciliter la facturation.

L'équipe prépare la transition vers l'utilisation du nouveau logiciel qui prendra les

demandes en charge de manière autonome.

Cela permettra de soulager en partie le travail de l'équipe de gestion des plannings, mais nous gardons le même nombre de gestionnaires (5 ETP) pour s'assurer que ce passage se fasse sans difficultés et sans que la qualité de la gestion du planning des interprètes et de la gestion des demandes des utilisateurs n'en pâtisse.

Permanences

Pour répondre à l'afflux des réfugiés ukrainiens, une partie de nos utilisateurs comme Actiris et les CPAS ont mis en place des nouvelles permanences pour la langue ukrainienne, ce qui a eu pour conséquence de faire gonfler le nombre d'heures en permanences, comme en atteste le graphique 1.

Le plus grand nombre de permanences reste auprès de l'ONE. Nous avons maintenu les permanences dans le Centre d'Arrivée bien que nous ayons dû arrêter la coordination des prestations sur place sur décision unilatérale de la part de Fedasil.

Prestations par téléphone

Nous assistons à une stabilisation de nombre de demande pour les prestations par téléphone.

Pour parvenir à répondre à cette demande nous faisons appel aux interprètes entre deux prestations, pendant leur temps de déplacement.

Ces prestations sont limitées dans la durée (maximum 15 minutes). Cela se fait dans des meilleures conditions de travail, car nous avons retenu comme prioritaire un projet qui concerne la surcharge de travail des interprètes pendant le temps de déplacement. Ce travail collectif de recherche de solutions a permis de tenir compte du planning et prévoir du temps après la prestation et avant la prestation suivante pour permettre aux interprètes de décompresser.

Pour les prestations d'une durée qui dépasse les 15 minutes, nous avons prévu la possibilité de réservation en prévoyant le temps de déplacement avant et après la prestation pendant lesquels l'interprète est indisponible et peut donc décompresser.

Nous continuons à maintenir pour l'arabe classique, une permanence téléphonique de 09h00 à 12h30 du lundi au vendredi.

Nous avons aussi des demandes particulières de nos utilisateurs pour rappeler à leurs bénéficiaires les rendez-vous prévus avec nos interprètes. Nous recourons pour ces appels à l'application qui fait partie du système téléphonique 3CX afin de préserver l'anonymat de nos interprètes.

Visioconférence

La visioconférence continue à garder son attrait pour les utilisateurs hors de Bruxelles comme les centre d'accueils et leurs intervenants internes et externes. L'accord de territorialité entre notre service et le SeTIS Wallon contraint les utilisateurs à faire appel au SeTIS Wallon mais leur service n'arrive pas à répondre à la totalité de leurs demandes par manque de disponibilités ou parce que leur offre de langues et moindre que la nôtre et ainsi ils se tournent vers nous régulièrement.

Elles se font avec des réservations préalables de la plage d'horaire.

Les prestations par visioconférence restent la seule alternative si pas par téléphone aux prestations par déplacements hors de Bruxelles.

Centre d'Arrivée du Petit Château

Nous avons continué à assurer des permanences au centre d'arrivée du Petit

Château, le nombre des permanences a été constant tout au long de l'année pour l'arabe classique et pashto.

En revanche, en tigrigna et en russe elles ont fluctué régulièrement. Ainsi, nous avons dû parfois les arrêter pendant quelques mois

En plus de permanences, nous avons assuré le dispatching de prestations au sein du centre d'arrivée.

Notre estimation selon laquelle une personne suffirait pour assurer cette tâche s'est vite révélée insuffisante. Nous avons dû ajouter une deuxième personne en appui pour pouvoir faire le suivi des demandes d'interprètes du centre d'arrivée.

Cela se faisait en utilisant notre logiciel avec l'envoi des sms pour pouvoir suivre en temps réel les disponibilités des interprètes aussi bien ceux de SeTIS Bruxelles que ceux de Bruxelles Accueil avec qui nous nous partageons les permanences.

Le changement de procédure pour faire appel aux interprètes avec la centralisation de toutes les demande pour les prestations courtes d'une durée de moins de 15 minutes s'est avérée trop contraignante pour les travailleurs du centre d'arrivée.

La conséquence directe a été la prise de décision par le centre de remettre en place le système de gestion interne des interprètes début mai. Depuis lors, une personne engagée en Art. 60 gère le dispatching des interprètes et ce sont les interprètes eux-mêmes qui doivent gérer en son absence. Le SeTIS Bruxelles et Bruxelles-Accueil demandent à revoir un cadre contraignant et inadapté aux besoins des interprètes.

Des pistes d'amélioration se dégagent toutefois avec la recherche de mise en place d'un dispatching permanent avec une personne en contrat stable au sein de la structure.

Passée la frustration, cette expérience nous a permis d'apprendre énormément sur l'importance de bien préparer la mise en place d'un nouveau service. D'abord, l'estimation des besoins de l'utilisateur et ensuite la mise en place pratique en ce qui concerne le temps et le nombre de personnes nécessaires pour un assurer un service de qualité.

Perspectives pour 2023

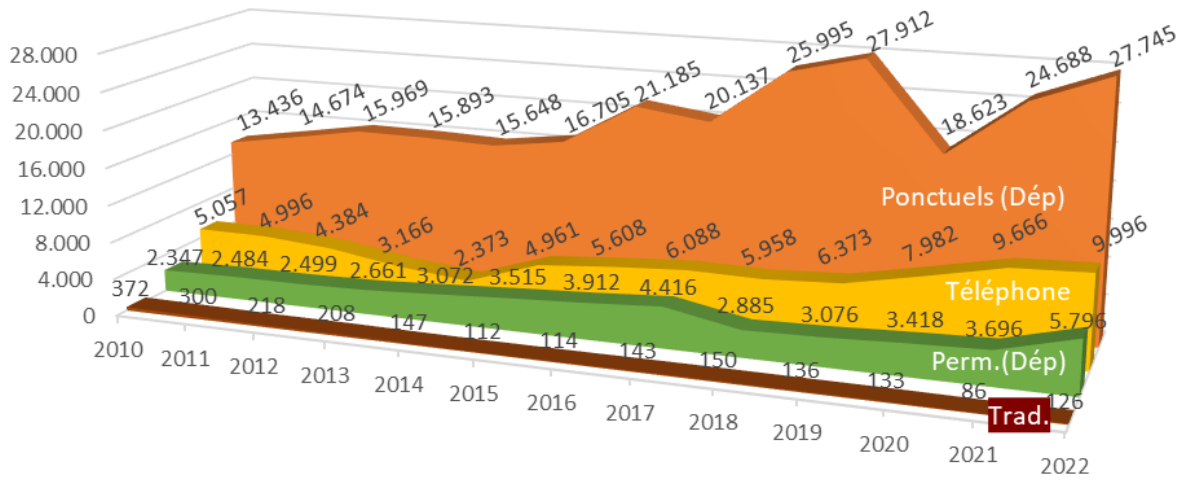
À la suite de l'arrivée massive des Ukrainiens nous avons dû répondre en peu de temps à cette demande imprévue, entre temps cette demande reste constante que ce soit en nombre de permanence ainsi qu'en prestations ponctuelles.

Comme les années précédentes la demande en arabe classique surpasse toutes les autres langues et le renouvellement des Art.60 se fait en priorité dans cette langue.

Le travail que nous avons fait avec Agile Maker sur la stratégie de SeTIS apporte son lot de changements en commençant par création des postes de cadres intermédiaires pour mieux encadrer l'équipe grandissante des interprètes et de l'équipe de gestionnaires de planning.

Un autre défi pour cette année est le début du test du nouveau logiciel aussi bien pour nous que pour nos utilisateurs avec l'idée qu'il soit accepté par eux comme principale porte d'entrée des demandes au SeTIS Bruxelles sans appeler ou envoyer un mail.

Graphique 1 : Evolution de la demande et de la réponse depuis 2010



Subsides en hausse

Une augmentation de 36 % par rapport aux subsides reçus en 2022. En effet, en plus de l'importante indexation, de nouveaux subsides ont été attribués au SeTIS Bruxelles au cours de l'année.
Il s'agit notamment d'un subside régional qui nous a permis d'engager 7 ETP en langues ukrainienne et russe sur fonds propres, en réponse à la crise Ukrainienne.

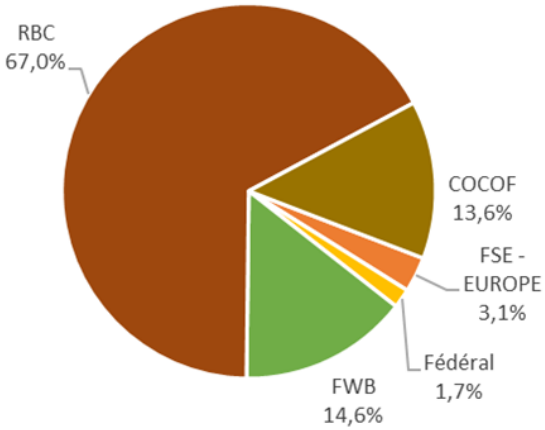
L'engagement de ces nouveaux travailleurs a également donné droit au aux subsides régionaux d'activation, à savoir les financements ACTIVA et PHOENIX.

Le SeTIS Bruxelles a également bénéficié de deux nouveaux subsides : celui de la CoCom pour le renforcement de l'encadrement et de la formation des interprètes et celui de la CoCoF pour le soutien en investissement.

Suite à la reprise de l'activité après la période post-covid, l'asbl a pu utiliser l'entièreté de l'enveloppe qui lui est attribué dans le mandatement en ESMI, soit une augmentation de 73 % par rapport à 2021.

Pour le Subside européen AMIF, le SeTIS Bruxelles a utilisé 86% en plus par rapport à l'année passée car l'activité liée à ce subside a enfin repris chez le partenaire, à savoir le CPAS de Schaerbeek.

Figure 4: Répartition des subsides



Chiffre d'affaires

L'augmentation de l'activité est due, entre autres, au grand nombre d'interprètes engagés au cours de l'année, notamment grâce aux prestations en ukrainien/russe. La reprise après Covid y contribue également. C'est ainsi que le chiffre d'affaires a fait un grand bond. Ce résultat est aussi le fruit de la politique tarifaire mise en place au fil du temps, et ce, depuis la dernière crise financière de 2016.

Trésorerie

Aucun recours au crédit de trésorerie n'a eu lieu en 2022. Cette situation confortable en trésorerie dure déjà depuis l'année 2019. Les versements à temps des subsides, la liquidation des soldes antérieurs et la bonne gestion des années antérieures ont en effet permis à l'ASBL de se constituer une trésorerie confortable. Le plan de trésorerie pour les années à venir montre une continuité dans ce sens.

Dépenses salariales

Au 1er janvier 2022, sur décision des instances de l'ASBL, les rémunérations sont à 100 % du barème CoCoF ISP. Les nombreuses indexations salariales successives n'ont pas eu trop d'impacts négatifs sur la santé financière de l'ASBL parce qe, d'une part, la reprise était là. Il y avait aussi eu anticipation dans la prévision budgétaire et cette augmentation barémique a sans doute été un grand élément de motivation qui a participé à l'augmentation de l'activité en cette année 2022.

Le budget explose

Comme évoqué précédemment, le chiffre d'affaires a connu une large augmentation en 2022 ; soit une augmentation de 30 %.

La facturation des prestations par téléphone (qui incluent les visio- et téléconférences) a plus que doublé par rapport à 2019, ce qui confirme la tendance d'une nette augmentation, déjà constatée les année précédentes. Les utilisateurs du SeTIS Bruxelles recourent de plus en plus à ce type de prestations.

Signalons également que, sur l'année 2022, les recettes des prestations constituent 28% de tous les produits.

Points d'attention pour 2023…

L'année 2023 verra également les recettes en prestations sensiblement augmenter parce que les nouveaux travailleurs qui généralement ont été engagés en langue ukrainienne à partir d'Avril 2022 presteront sur toute l'année 2023. Les réalisations du chiffre d'affaires sur le premier Trimestre de 2023 semblent confirmer cette tendance.

L'année 2023 sera également à nouveau pleine d'aventures avec impact budgétaire certain :

- La fin du bail précaire auprès de la commune de Schaerbeek et un aménagement dans un projet regroupant plusieurs associations ;
- La mise en place de décisions prises lors de l'accompagnement pour une stratégie 3 à 5 ans avec, notamment, un nouvel organigramme et l'engagement de 3 ETP coordinateurs d'équipe des interprètes;
- Le renforcement de l'activité en rapport avec le mandatement ESMI avec 1 ETP en plus ;
- L'opérationnalisation du nouveau logiciel d'enregistrement des prestations ;
- Le renforcement de l'équipe pour les langues rares et les nouveaux besoins en langues comme pour l'ukrainien...

Tous ces éléments ont été pris en considération dans le budget 2023 et le seront pour les années suivantes.

Une fenêtre sur l'extérieur

Le cœur du département des relations extérieures et de la qualité se situe bien dans les réponses institutionnelles que le SeTIS Bruxelles peut apporter aux différents utilisateurs existants ou potentiels, que ce soit en termes d'informations sur le service, son accessibilité et l'éligibilité pour les différents subsides, les conventionnements possibles, mais aussi la représentation et l'évaluation du service auprès des utilisateurs tant en termes de suivi que de présentations et formations.

L'année 2022 a fait l'objet de nombreuses rencontres, certaines n'ayant plus eu lieu en présentiel depuis début 2020. Sans grande surprise, c'est aux utilisateurs les plus importants que le plus d'attention a été portée cette année, à commencer par le Centre d'arrivée de Fedasil du « Petit Château » dont le suivi est exigeant mais malheureusement parfois frustrant. Un autre partenaire pour lequel une attention particulière a dû être adressée est le CPAS de Schaerbeek, partenaire du projet européen AMIF, mais aussi Actiris, notamment dans le suivi des dispositifs d'accompagnement considérables mis à disposition du public ukrainien.

L'entrée en vigueur du parcours d'accueil obligatoire en Région de Bruxelles-Capitale le 1er juin 2022 a aussi suscité un regain d'attention auprès des Bureaux d'Accueil pour Primo-Arrivants, notamment pour les missions d'animation en Citoyenneté et l'aboutissement d'une requête des bureaux autorisant le SeTIS Bruxelles à intervenir en première ligne dans l'information sur les droits et devoirs en langue de contact.

Malgré les communications, rencontres et conventionnement, aboutis ou en cours, force est de constater que le public n'a pas été au rendez-vous. C'est un constat partagé par les trois BAPA bruxellois, qui ne s'expliquent pas fondamentalement les raisons de la faible recrudescence des besoins à la suite de ce changement légal

Des rencontres… en présentiel !

Des présentations du service ont pu être réalisées auprès de travailleurs de terrain comme l'ensemble des travailleurs sociaux du CPAS de St-Gilles, les agents du service anti-discrimination d'Actiris ou encore les travailleurs du bas-seuil santé lors la soirée de formation organisée conjointement par Bruzel et Brusano. Ces deux dernières sessions ont été proposées conjointement avec nos homologues de Brussel-Onthaal.

Concernant nos homologues, une réunion d'échange de bonnes pratiques et une présentation de notre réalité a pu avoir lieu avec le service Osiris Interprétariat : Pôle d'interprétariat spécialisé dans la santé et l'accompagnement social, basé à Marseille et avec Bhashaa, un service d'interprétariat privé situé en Suisse romande.

Le SeTIS Bruxelles maintient par ailleurs sa représentation auprès du réseau Santé mentale en exil, coordonnée par le service de santé mentale Ulysse et financé par la CoCoF, la Coordination Sociale Schaerbeekoise et le groupe de travail européen EMT PSIT WORKING GROUP on LLD (dédié à la formation et l'encadrement de l'interprétation et la traduction pour les services publics dans les langues moins diffusées).

Enfin, l'année 2022 était une année de reprise en termes de rencontres, colloques et conférences en présentiel.

Le SeTIS Bruxelles se réjouit d'avoir eu la chance de participer :au colloque « 100 ans d'associatif » organisé par le Collectif21, autour de la place et l'avenir du monde associatif dans le panorama belge actuel ; au colloque « A quoi sert (encore) l'interculturel ? » organisé par notre membre le CBAI ; au 1er congrès international sur le droit aux langues de l'Université de Valence (Espagne) ; à la journée d'échanges autour de l'enfance à l'occasion de la fin de mandat du DGDE Bernard De Vos ; à l'événement de networking "Migration, intégration et inclusion" organisé par la Fondation Roi Baudouin ; au Jeudi de l'Hémicycle sur la cohésion sociale au Parlement de la CoCoF ; à la rencontre Santé mentale à Schaerbeek de Brumenta et à la journée portes ouvertes du HUB Humanitaire situé à Tours et Taxis.

Suivi des subsides

Cette année encore, la gestion des demandes de subsides et de rapportage de ceux-ci a occupé une place importante dans le quotidien du SeTIS Bruxelles. A cela viennent s'ajouter les conventionnements sous la forme de marché publics, toujours plus nombreux. En 2022, le SeTIS Bruxelles s'est ainsi vu attribué un nombre important de marchés avec la Commune d'Ixelles, les CPAS de Schaerbeek, d'Anderlecht et de Woluwe-Saint-Lambert, le département Instruction publique de la Ville de Bruxelles, le Programme de Prévention Urbaine de la Commune de Schaerbeek et la deuxième position pour le marché d'interprétation avec VIA asbl.

On retiendra aussi un autre dossier exigeant, à savoir la deuxième demande de financement pour l'encadrement du public en insertion, soit une extension de notre premier mandatement par Bruxelles Economie et Emploi comme évoqué en page 22.

De nouveaux subsides sont venus se rajouter à ceux déjà en cours de financement qu'ils soient pluriannuels (Cohésion Sociale) ou qui ont été renouvelés cette année encore (CoCoF Santé et Initiatives Santé, Initiatives primo-arrivants, Wallonie-Bruxelles Enseignement). Ces nouveaux financements s'inscrivent dans une perspective de reconnaissance du SeTIS Bruxelles et de ses missions au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

Projet Linguistreaming

Alors que les deux premières années du Covid avait marqué un net ralentissement du dossier *Linguistreaming* visant à faire reconnaître les acteurs de l'interprétation en milieu social bruxellois, l'année 2022 s'est avérée fructueuse.

La reprise effective des discussions avec les cabinets Ben Hamou (CoCom : Cohésion sociale) et Maron (CoCom: Social-Santé) a donné lieu à des échanges intéressants.

Tout d'abord, le SeTIS Bruxelles et les partenaires se réjouissent de la mise en œuvre d'un premier financement CoCom Social-Santé dans la politique de lutte contre le non-recours aux droits. Il s'agit d'une somme de 50.000 € par opérateur, appelée à se développer dans les prochaines années.

Parallèlement, l'administration de la CoCoF a entamé un travail d'assemblage des sources de financements qu'elle octroie aux opérateurs afin de faciliter les demandes et le rapportage.

Les trois opérateurs (Info-Sourds, Bruxelles-Accueil/Brussel-Onthaal et le SeTIS Bruxelles) ont également tablé sur une note commune en mai (en annexe du présent rapport d'activités) qui a servi de base pour la présentation du projet devant les collèges réunis CoCoF-CoCom le 1er décembre 2022. Les collèges ont dans la foulée approuvé la mise en place des travaux préliminaires en vue de la présentation d'un projet de décret-ordonnance conjoint auprès du Parlement bruxellois. Le timing pour cette législature 2019-2024 s'avère toutefois serré et il s'agira de voir quelles garanties minimales les opérateurs pourront obtenir d'ici la reprise des discussion avec la future majorité.

En termes de reconnaissance et de suivi de la part des autorités régionales, un coup d'accélérateur a été donné par la crise ukrainienne, qui a pris une place de premier choix dans les discussions et les échanges en 2022.

Changements en cours

Nous venons de l'évoquer, l'arrivée des réfugiés ukrainiens a bouleversé les réalités de terrain pour les travailleurs des secteurs auprès desquels le SeTIS Bruxelles intervient au quotidien. La gestion de cette crise est passée par plusieurs mains au sein de la Région bruxelloise et c'est avec notre ancien administrateur Pierre Verbeeren que nous avons dialogué dans un premier temps en sa qualité de coordinateur Ukraine.

Un premier financement jusqu'à fin 2022 a finalement été prolongé jusqu'à décembre 2023 et il semble désormais évident qu'une population ukrainienne plus importante est appelée à se stabiliser en Belgique.

Le SeTIS Bruxelles a vécu d'autres moments de crise migratoire par le passé mais aucune n'a suscité un tel intérêt et une telle réactivité de la part des autorités régionales, fédérales et européennes. C'est indéniablement un cas unique mais des leçons intéressantes peuvent en être tirées, tant au niveau du dialogue avec les autorités qu'au niveau de l'incorporation simultanée d'un nombre important d'interprètes issus d'une même communauté.

Le hasard fait d'ailleurs bien les choses puisque le projet de mise en place d'un cycle de formation de base décalé (d'avril à juin) par rapport au cycle habituel de la formation organisée par l'UMons (d'octobre à mars) a permis de donner très rapidement les outils nécessaires aux nouveaux engagés.

La reconnaissance des compétences et de la formation des interprètes a d'ailleurs été un sujet central pour le SeTIS Bruxelles, à travers le dossier de préparation d'un parcours de Validation de compétences par le Service Francophone des Métiers et Qualifications (SFMQ) qui a rencontré l'ensemble des opérateurs de l'interprétation en milieu social francophone au SeTIS Bruxelles et a ensuite organisé des sessions de travail avec le SeTIS Bruxelles et le Monde des Possibles afin de décrire et travailler sur le profil-métier, actuellement en cours de production. Lors de ces échanges, un travail de divulgation autour de la profession et ses spécificités a été fondamental, comme en atteste le récapitulatif de ce que la SFMQ appelle la « grappe-métier ».

Ce dossier a constitué un terreau intéressant sur le suivi du dossier pour lequel le SeTIS Bruxelles reçoit un financement de la-part du fonds Venture Philanthropy géré par la Fondation Roi Baudouin.

Les deux coaches qui accompagnent le Comité de coordination, redéfini désormais comme Comité de direction, ont donné l'impulsion nécessaire à toute une série de matières primordiales pour le changement au SeTIS Bruxelles : redéfinition de la Mission et définition de la Vision, déploiement des axes stratégiques et opérationnel pour une vision à 5 ans et mise en place d'un portefeuille de projets dont le responsable des relations extérieures et de la qualité aura la gestion en tant de « Project Management Officer ».

Celui du Responsable des relations extérieures et de la qualité était la gestion des plaintes, ou plus globalement du feedback des utilisateurs du SeTIS Bruxelles.

Evaluation de la satisfaction

Dans le cadre de la gestion des projets, chaque responsable de département a pu proposer un projet à travailler de manière collaborative autour de groupes de travail Le groupe, constitué exclusivement d'interprètes, a pu se rencontrer à trois reprises pour pouvoir revenir sur le ressenti des interprètes, les attentes et la vision que les travailleurs de terrain du SeTIS Bruxelles ont de la perception de leur travail par les utilisateurs. Ces réflexions alimentent le dossier de révision du processus qui passera inévitablement au crible de la réorganisation de l'organigramme de SeTIS Bruxelles et de la mise en place du nouveau logiciel en 2023.

La gestion des plaintes est en effet un sujet épineux qui mérite que l'on s'y attarde, notamment par la recrudescence (20 plaintes formelles d'utilisateurs ont ainsi été traitées en 2022, pour quelques 33.500 prestations), et le choix désormais assumé des utilisateurs de refuser à collaborer avec les interprètes lorsque la plainte est formulée. Fort heureusement, le traitement de la plainte a abouti dans tous les cas à la restauration d'un climat de confiance qui permet à l'interprète de retourner prester sereinement sur le lieu concerné.

Sacré défi

La mission d'accompagnement d'Agile Maker, financée par la FRB (Fondation Roi Baudouin) a battu son plein toute l'année. Le plan stratégique s'est dessiné et a pris forme lentement mais sûrement. Notamment, nous le verrons dans l'encart ci-dessous, autour de la redéfinition des missions et de la vision à 5 ans du SeTIS Bruxelles. L'idée était de rendre compte de l'évolution mais aussi de défricher et fixer les objectifs pour l'avenir, dans une approche proactive et non plus réactive.

En parallèle, le nouvel organigramme s'est construit et a pris toute son ampleur. Il n'est, à ce stade encore, qu'un dessin sur une feuille de papier… 2023 le verra prendre forme et se concrétiser sur le terrain. C'est LE défi de 2023. Nous en reparlerons plus longuement très prochainement.

Il s'agit du SeTIS Bruxelles de demain…La première étape dans la mise en place de l'organigramme a été de transformer le Comité de coordination en Comité de direction avec autant de responsables de département que nécessaire. C'est aujourd'hui chose faite, cela n'aura pas été sans un travail acharné. Se rencontrer, se rencontrer encore, s'opposer, s'opposer encore, argumenter, argumenter encore, se décaler, se décaler encore, se nourrir, se nourrir encore l'un, l'autre et, enfin, s'aligner !

Cela surtout sur des points importants mais parfois aussi sur trois fois rien… que cela coince et c'est reparti pour un tour ! Un exercice complexe, prenant et fatiguant sur le coup, mais quelle joie, quelle fierté lorsqu'on relève la tête du guidon et que l'on regarde en arrière le travail accompli !

MISSION

Afin de contribuer à l'intégration et l'émancipation des personnes d'origine étrangère dans le cadre de leur vie bruxelloise, nous favorisons leur communication avec les professionnels des secteurs associatif et public et dispensons les formations citoyennes dans leur langue d'origine.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur une équipe pluridisciplinaire, qualifiée et professionnelle. Les compétences linguistiques, relationnelles et culturelles des interprètes facilitent la communication entre les intervenants, dans une approche inclusive et interculturelle. L'intégration et la reconnaissance des personnes étrangères est renforcée par le biais de l'insertion socio-professionnelle.

VISION À 5 ANS

Le SeTIS Bruxelles anticipe les besoins croissants des utilisateurs et de leurs publics. A l'horizon 2027, il offre des services innovants, intégrés et adaptés, en lien et autour de l'interprétation en milieu social.

Pour ce faire, il se base sur les piliers suivants :

Compétence : Valoriser et développer les qualités, les spécificités et le potentiel de chaque travailleur dans une approche responsabilisante.

Contentement : Intégrer au quotidien le bien-être des collaborateurs pour mieux grandir individuellement et collectivement.

Collaboration : Promouvoir le secteur spécifique de l'interprétation en milieu social avec nos partenaires. »

Notre Maison

C'est en vain que les projets d'emménagement se sont succédés. Nous avons bien cru y arriver à l'été 2022 en collaboration avec Fair Ground Bruxelles et d'autres asbl intéressées.

Finalement, nous avons été rattrapés par le temps et le délai d'une offre qui a couru plus vite que nous… C'est ensuite reparti, une opportunité là, un projet par ici ! Avec des hauts et des bas, le SeTIS Bruxelles cherche, se projette, fait des visites encore et encore ! Non, ce ne sera pas pour 2022. Peut-être pour 2023 ?

En tous les cas, un nouveau projet pointe déjà son nez ! Peut-être que le nom « Cité des Associations » vous dit quelque chose ?

Un Secteur à part entière ?

2022 a été témoin d'un changement important. Le SeTIS Bruxelles ne répondra pas à l'appel à projet Cohésion Sociale 2024-2028 issu du nouveau décret passé en urgence fin de la législature précédente. C'est la décision des responsables politiques Bruxellois. La bonne nouvelle c'est que la Région prépare l'avènement d'un secteur de la TIS (secteur de l'Interprétation et de la Traduction en milieu Social) à part entière en partenariat avec les acteurs de terrain.

Depuis plus de 4 ans, les 3 acteurs principaux reconnus de la Région (SeTIS Bruxelles, Bruxelles-Accueil/Brussel-Onthaal et Info-Sourds) se mobilisent ensemble autour du projet *Linguistreaming*. Ils défendent l'impératif besoin pour la Région de se doter d'un réel outil d'interprétation en milieu social comme l'ont fait les autres régions.

Pour rappel, le *Linguistreaming* c'est acter de manière systématique au sein de chaque appel à projets et chaque nouveau dispositif de la région les besoins d'aide linguistique vis-à-vis des publics visés en tant que droit d'accès pour les populations rencontrées sur le terrain. L'idée est née du *Gender Mainstreaming*, qui a ensuite connu une déclinaison dans la politique d'inclusion des personnes en situation de handicap avec le *Handistreaming*. L'idé

Bonnes nouvelles

La note d'intention présentée par les Cabinets Ben Amou et Maron aux collèges réunis CoCoF-CoCom a été approuvée en date du 1er décembre 2022. L'étape suivante est entre les mains de l'administration, chargée d'écrire un avant-projet de décret/ordonnance.

En parallèle, les 3 acteurs régionaux, avec les homologues wallons (SeTIS Wallon et Monde des Possibles), ainsi que la Cellule Médiation Interculturelle du SPF Santé Publique, avaient déposé en 2021 une demande au SFMQ(Service Francophone des Métiers et Qualifications) afin d'avoir un profil métier reconnu ainsi que le parcours de validation des compétences qui le complète.

Ce sont les ingrédients nécessaires et suffisants pour construire un réel outil linguistique à la hauteur des besoins de notre Région !

Cela promet !

Le projet avance. Il avance lentement mais sûrement. Le nouveau logiciel d'enregistrement des demandes et des prestations se construit, s'écrit et évolue. Il est actuellement testé par les interprètes et bientôt par les utilisateurs. Cela prend du temps, beaucoup de temps.

Plus de temps qu'escompté ! Cela n'enlève heureusement rien à la pertinence de l'outil. Il est ambitieux, il vise haut, très haut point de vue de l'automatisation et de l'ouverture aux différents acteurs. A ce niveau, ce ne sont pas quelques semaines ou quelques mois qui feront la différence.

Ce qui est impératif, c'est de négocier le virage du changement en toute sécurité ! Cet outil va, en effet, révolutionner la manière de travailler, tant en interne qu'en externe ! Les interprètes et les utilisateurs vont disposer d'une plateforme en ligne qui leur donnera un maximum d'autonomie et de latitude. Ils pourront en temps réel suivre leurs demandes et leurs prestations. Ils pourront les encoder et en faire le suivi, les modifier. Ils pourront, à termes, évaluer leurs expériences et les commenter. Cette plateforme sera à leur disposition pour encoder un congé, laisser un commentaire, poser une question, valider les temps de prestations et les durées facturées.

Opportunité ?

Le SeTIS Bruxelles est confronté en ce début 2023 à une demande qui explose ! Sur les 5 premiers mois, les demandes d'interprétation ont augmenté de 25 % par rapport à 2022 !

C'est la tendance actuelle. Cette demande 'extra' est-elle passagère ? Va-t-elle s'installer ? Personne ne peut le dire. Pour y faire face, il n'y a pas trente-six solutions.

Répondre à ces demandes exige d'augmenter significativement le nombre d'interprètes disponibles. Et c'est bien là le défi que le SeTIS Bruxelles compte relever. Pour cela, il dispose d'un bel outil, l'ESMI.

Ça tombe bien, le programme d'entreprise

social mandaté en insertion doit faire l'objet d'un renouvellement en 2024 ! L'objectif est de grimper d'une trentaine de travailleurs en insertion à une quarantaine, voir une cinquantaine ! Histoire de se rapprocher du plafond des 32 ETP annuels fixé par Bruxelles Economie-Emploi (BEE).

Le bilan

Le coût horaire de l'heure de prestation (hors temps de déplacement) se maintient à peu de chose près au même niveau qu'en 2021. Au vu des grandes fluctuations de 2022, c'est plutôt positif !

	2022	2021	2020	2019	2018	2010
€/h	58,4	57,3	67,2	48,3	45,5	62,6

C'est toutefois 10 € de l'heure en plus qu'en 2019. La situation s'explique principalement par l'importante inflation et l'augmentation quasi proportionnelle de la masse salariale ! Quoi qu'il en soit, quoi qu'il en coûte, cela ne remet pas en question notre modèle qui met la priorité à l'engagement des travailleurs.

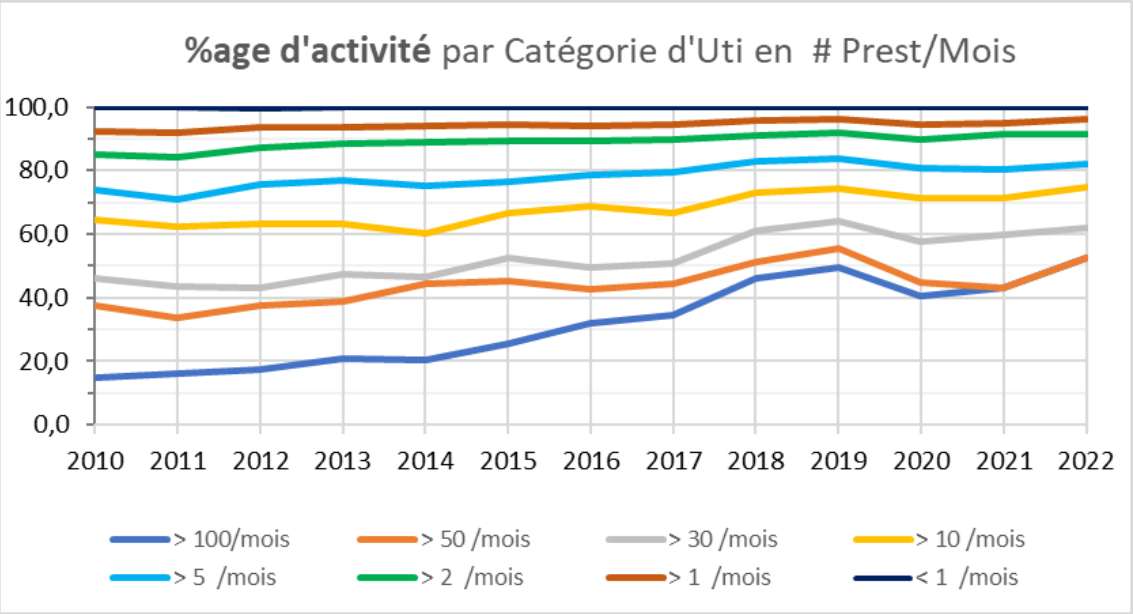
Profil Utilisateur

Le graphique repris P.40 nous montre l'évolution de notre portefeuille d'utilisateurs de manière cumulative. Les utilisateurs sont ici classés en fonction du nombre de prestations mensuelles qu'ils exigent. De 2010 à 2022, la catégorie des gros utilisateurs (plus de 100 prestations par mois) s'est modifiée.

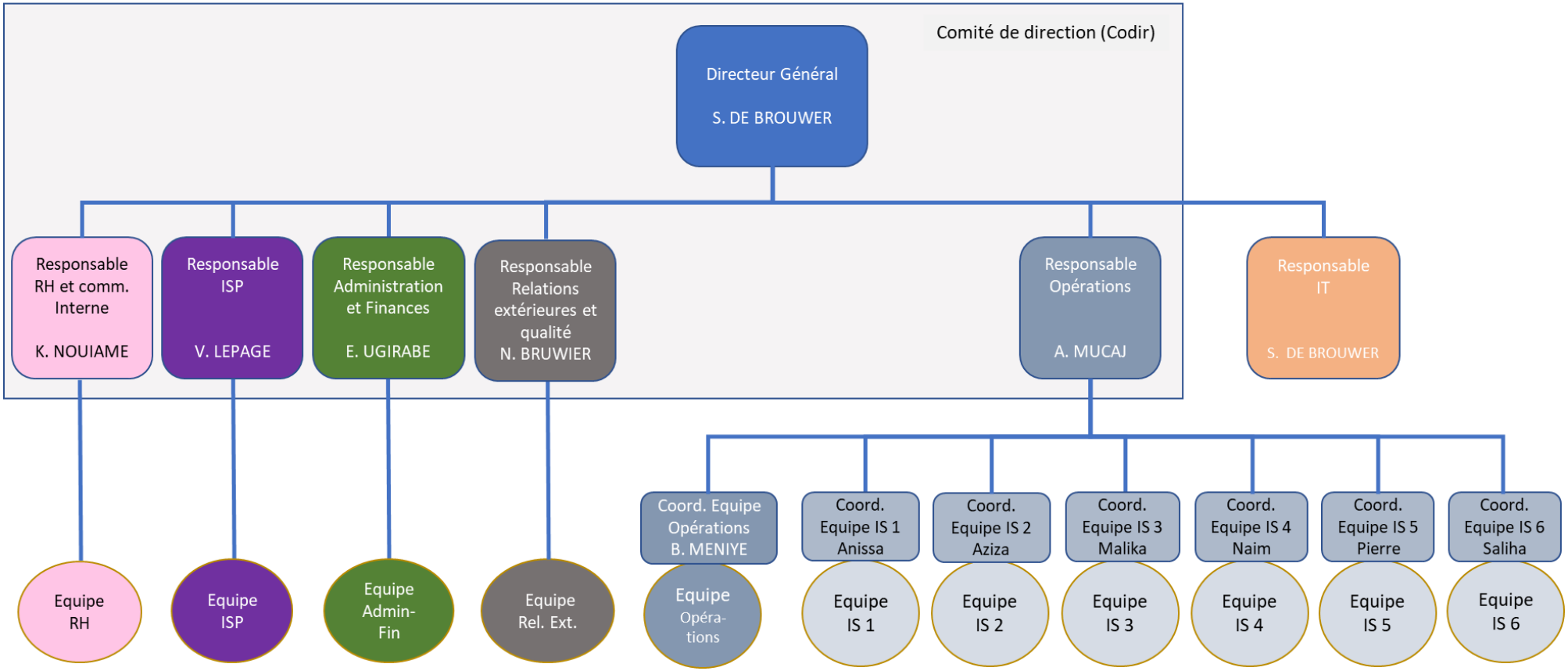
Il n'y a aujourd'hui plus d'utilisateurs moyen (de 50 à 100 prestations par mois) dans cette catégorie. En effet, depuis 2021, ces deux lignes se confondent et Il ne reste désormais que 5 mastodontes à plus de 100 prestations mensuelles réalisées. Cette catégorie représente 52 % des activités 2022, contre 17 % en 2010 !

Ce dernier graphique met en tension notre capacité à maintenir une activité pour les petits utilisateurs de l'associatif par rapport à l'appel énorme que représente les plus gros utilisateurs institutionnels comme l'ONE, le CPAS de Schaerbeek, Actiris, le CHU Brugmann ou le Centre d'arrivée Fedasil , le Petit Château.

Ce n'est pas une mince affaire de trouver et garder l'équilibre ! Il s'agit de garder les yeux ouverts ! C'est ce à quoi s'engage le Comité de direction et les administrateurs que le SeTIS Bruxelles remercie pour le soutien indéfectible et leur apports enrichissants, judicieux et pertinents



SeTIS Bruxelles - Organigramme - 2023



Secteur de l'Interprétation et de la Traduction en milieu Social en Région de Bruxelles-Capitale
Note au gouvernement bruxellois en vue de sa structuration et de son financement
Mai 2022

1. Introduction

1.1. Historique de l'interprétation en milieu social bruxellois

Pour comprendre et connaître la place qu'occupe aujourd'hui l'interprétation en milieu social bruxellois, il convient de se pencher sur l'histoire récente de la Région. Dans un but de concision et de clarté, il ne sera pas fait mention ici des institutions pratiquant la médiation interculturelle, ce métier reprenant également des fonctions dites de première ligne[1] qui ne sont pas du ressort de la présente note. Les articles cités à continuation et repris en annexes en précise les modalités.

En 1991, le Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés (FIPI) fut créé et permit de financer diverses initiatives pour professionnaliser des intervenants bilingues et biculturels. Le service Interprétariat social et médical (ISM) est notamment lancé en 1992 dans notre capitale : il répond à la demande croissante à Bruxelles et en Wallonie jusqu'en 1999 et s'ouvre rapidement à des secteurs autres que celui des soins de santé (principalement petite enfance, alphabétisation, accueil et insertion des demandeurs d'asile et des personnes déplacées). En avril 2000, l'asbl Coordination et Initiatives pour les Réfugiés et Étrangers (CIRÉ) reprend la gestion d'ISM et le rebaptise CIRÉ Interprétariat[2].

En mars 2004, le CIRÉ prend l'initiative de créer la plateforme de réflexion Coordination Fédérale de la Traduction et de l'Interprétariat Social – Federaal Overleg voor het Sociaal Vertalen en Tolken (COFETIS - FOSOVET), qui regroupe vingt associations flamandes, wallonnes et bruxelloises actives dans le domaine de l'interprétation en milieu social. Parallèlement, une plate-forme bruxelloise de la traduction, l'interprétariat et la médiation interculturelle voit le jour afin de répondre aux spécificités de la Région dans le cadre des réformes de l'Etat. Une publication datant de 2008, et disponible au besoin, a également été produite et reprenait déjà les points fondamentaux de la présente note – complémentarité de l'offre, besoin de faire secteur et manque de moyens pour le bon développement de l'action en Région de Bruxelles-Capitale.

Les objectifs majeurs en étaient de structurer le secteur en profondeur, de l'unifier au niveau national, d'œuvrer à sa professionnalisation et d'obtenir reconnaissance législative et financement structurel[3]. Les productions encore visibles aujourd'hui sont le profil métier et le code de déontologie commun

[1] La dénomination de première ligne fait ici allusion à l'intervention régie par la demande directe du bénéficiaire du service, à savoir la personne qui ne maitrise pas la langue des services et institutions auprès desquels il se rend.
[2] Cf. Bruwier et al., 2019. Disponible sur le site du SeTIS Bruxelles : https://www.SeTISbxl.be/qui-sommes-nous/publications/academique/
[3] Cf. Delizée, 2015 – Annexe 1.

qui, bien qu'il ait été remanié par chacune des institutions en fonction de ses sensibilités, repose sur des principes fondamentaux repris dans la section concernée.

En 2010, le **SeTIS Bruxelles** succède au Ciré-Interprétariat et s'autonomise dans l'objectif d'une meilleure gestion du service et de réponse à la régionalisation des compétences propres aux secteurs d'intervention.

Dans la réponse des besoins en langues vocales à Bruxelles, on retrouve également les deux asbl **Bruxelles-Accueil** et **Brussel-Onthaal** qui cohabitent sous une même coordination et répondent aux besoins dans les deux langues régionales.

En 1980, les 2 asbl ont vu le jour simultanément suite à une crise d'accueil et au manque des lieux d'accueil pour des demandeurs d'asile. Brussel-Onthaal et Bruxelles-Accueil ont toujours gardé un lien fort avec le secteur de l'asile et ceci jusqu'à aujourd'hui. En 2004, Brussel-Onthaal a adhéré à la création d'un secteur néerlandophone et a parcouru un long trajet jusqu'au décret d'intégration flamand[4] et la création des Agentschappen integratie en Inburgering en 2015. Brussel-Onthaal n'a pas été fusionné dans cette structure. Brussel-Onthaal et Bruxelles-Accueil ont aussi fait partie du projet Cofetis- Fosovet de 2004 à 2008. Lors de la création du SeTIS Wallon et du SeTIS Bruxelles, Bruxelles-Accueil est resté autonome. Le service compte aujourd'hui sur un réseau de près de 1.200 interprètes.

Pour les personnes sourdes et malentendantes, le **Service d'interprétation pour les Sourds de Bruxelles (SISB)** lui-même intégré à l'asbl **Info-Sourds de Bruxelles** est présent sur le territoire bruxellois depuis 1996.

1.2. Définitions

Interprétation en milieu social

Forme d'interprétariat où les messages oraux ou signés sont restitués de manière fidèle et complète de la langue source vers la langue cible, et ayant pour but de permettre aux institutions publiques et aux prestataires de services de fournir un travail de qualité pour tout un chacun, de façon que chaque individu ait la possibilité d'assurer ses droits et de remplir ses devoirs.

Traduction en milieu social

Forme de traduction où les messages écrits sont restitués de manière fidèle et complète de la langue source vers la langue cible, et ayant pour but de permettre aux institutions publiques et aux prestataires de services de fournir un travail de qualité pour tout un chacun, de façon que chaque individu ait la possibilité d'assurer ses droits et de remplir ses devoirs.

Interprète en milieu social

Professionnel qui procède à un transfert d'une langue source à une langue cible en respectant le code de déontologie qui régit la profession. Les langues pratiquées par l'interprète peuvent être orales ou signées.

[4] Cf. Annexes 2.1. et 2.2.

Traducteur en milieu social

Professionnel qui procède à une traduction écrite d'une langue source à une langue cible en respectant le code de déontologie qui régit la profession.

Utilisateur

De manière générale, service ou travailleur du secteur public et non marchand ayant recours aux services d'interprétation. Quelques-uns des principaux secteurs d'intervention sont les suivants : Actiris, CPAS, Hôpitaux, Services de Santé Mentale, Ecoles et Centres PMS, Maisons Médicales, Bureau d'Accueil pour Primo-Arrivants, Services publics, Services Sociaux, consultations, ONE …

Bénéficiaire

Personne ayant besoin d'un interprète pour communiquer avec les prestataires de service qu'elle rencontre.

1.3. Cadres légaux de référence

Pour l'interprétation en langues vocales, il existe actuellement deux textes : un des autorités régionales de Wallonie et l'autre de la communautaire flamande (avec une application en Région de Bruxelles-Capitale).

Pour la Wallonie, il s'agit du Décret sur le parcours intégration du 27 mars 2014 émanant du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé, lui- même en 2017[5]. Le décret prévoit une modalité d'agrément qui, actuellement, est attribué au SeTIS Wallon asbl.

En Flandre, c'est le Decreet betreffende het Vlaamse integratie en inburgering de 2009, révisé en 2013, puis 2019 et 2022. En 2015, Agentschap Integratie en Inburgering a été constitué : 3 Agentschappen Atlas, IN-Gent et AGII. La formation et la certification est repris dans l'AGII - cel certificering sociaal tolken/vertalen. Dans la dernière version du décret (2022) l'interprétariat et la traduction en milieu social est repris sous "taalbeleid" = stratégie de communication avec un éventail des instruments de communication dont l'interprétariat et la traduction en sont quelques-uns, voir aussi pour Brussel le communicatiegids[6].

En ce qui concerne l'interprétation en langue des signes francophone de Belgique (LSFB) en Région de Bruxelles-Capitale, c'est l'arrêté 2017/1388 de la CoCoF qui met en œuvre l'article 27 du décret du 17 janvier 2014 sur l'inclusion de la personne handicapée[7]. Le SISB est agréé jusqu'en 2023. Il est tenu de répondre aux demandes des bénéficiaires finaux à savoir les personnes sourdes s'exprimant en langue des signes – ce que l'ensemble des opérateurs appellent la première ligne d'intervention. Dans la logique du ce Décret, il revient à chaque ministre de contribuer à l'accessibilité dans les matières qui

[5] Cf. Annexes 3.1. et 3.2.- version consolidée du CRWASS articles 252 à 255 et Décret relatif à l'intégration des personnes étrangères du 27-04-2014.
[6] L'ensemble des ressources se trouvent sur le site dédié : https://www.communicatiegids.be/
[7] Cf. Annexe 4

le concernent. Le service d'interprétation pour les personnes sourdes néerlandophones **(CAB)** fonctionne sur ce modèle depuis longtemps.

2. Bruxelles

2.1. La super-diversité et le multilinguisme à 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 **180 nationalités** présentes dans notre région qui connaît également un solde migratoire international positif d'environ 40.000 personnes par an.

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.

Les multiples problèmes de communication qui résultent de la barrière linguistique sont autant de freins pour l'insertion de ces personnes. La réalité multilingue de Bruxelles est une richesse due à la diversité et la multiplicité des identités linguistiques, elle peut également constituer un obstacle du quotidien. Les acteurs bruxellois de l'interprétation en milieu social (SeTIS Bruxelles, Bruxelles-Accueil, Brussel-Onthaal et le service d'interprétation d'Info-Sourds de Bruxelles), interviennent au quotidien depuis près de 30 ans pour créer des ponts linguistiques et favoriser l'inclusion des personnes incapable de se faire comprendre.

2.2. Lutte contre le non-recours aux droits

Dans la déclaration de politique générale commune du Gouvernement de la Région de Bruxelles- Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune pour la législature 2019-2024, un des points forts de cette législature devait être l'approche transversale, une meilleure coordination des acteurs et une lutte contre toutes les discriminations et le non-recours aux droits et la précarisation des publics.

Or, les publics que les interprètes en milieu social rencontrent au quotidien sont encore aujourd'hui invisibilisés dans la société et de ce fait discriminés, porteurs d'un handicap social du fait de leur incapacité à communiquer. 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, une marginalisation des personnes et renforce la précarité – qu'elle soit sociale, économique ou linguistique, ou encore les trois à la fois.

La crise sanitaire que l'ensemble de la population a traversé au cours des deux dernières années a créé une série de nouvelles précarités liées non seulement à la perte d'emploi ou la perte de statuts sociaux mais aussi à l'isolement, problématique déjà centrale chez les publics auxquels s'adressent les services d'interprétation en milieu social, auquel s'ajoute les problèmes de violence intra-familiale et de santé mentale ou encore de fracture numérique.

2.3. Accessibilité

Comme cela apparaît clairement dans les fiches reprenant les statistiques des différents services en annexes, la demande pour des prestations d'interprétation ne fait qu'augmenter en Région bruxelloise

depuis la création de chacun des services – avec un léger creux pour l'année 2020, pour des raisons évidentes liées à la fermeture plus ou moins longue de l'ensemble des services de première ligne.

Si la Région de Bruxelles-Capitale peut gager d'un excellent maillage d'accompagnement et d'aide à la personne au sens large, de nombreux secteurs sont encore sous-représentés dans les cadres d'intervention.

L'expérience des opérateurs d'interprétation et de traduction en milieu social renvoie habituellement à des volontés personnelles ou institutionnelles qui peuvent aller d'un recours inexistant à fréquent, voire systématique aux services d'un interprète lorsque le besoin de communication le requiert. Du fait de la diversité des cadres d'intervention (comme cela apparait dans les données statistiques en annexe), l'interprétation et la traduction en milieu social s'inscrit au cœur de l'action d'aide à la personne. Cette transversalité du champ d'action est une force car elle contribue à une meilleure prise en charge des bénéficiaires mais c'est aussi une faiblesse si le cadre législatif ne prévoit pas de place pour des acteurs de ce type dans le tissu associatif bruxellois.

L'interprétation en milieu social en deuxième ligne, c'est-à-dire, à la demande du service utilisateur dans lequel un professionnel reçoit une personne incapable de communiquer dans une des deux langues orales régionales, dépend de cette volonté mais aussi de la connaissance de l'enjeu.

En outre, les dispositifs existants actuellement, que ce soit en termes de formation linguistique dans le cadre du parcours d'accueil des primo-arrivants ou d'accompagnement à la personne sourde, bien que louables, sont nettement insuffisantes pour permettre l'autonomie de chaque personne en situation de précarité linguistique en Région de Bruxelles-Capitale.

C'est pour cette raison que, conformément à l'engagement du Gouvernement bruxellois pour une société plus inclusive, il est essentiel de prendre en considération les réalités linguistiques et les besoins qui en découlent pour les intégrer dans le cadre politique régional en instaurant une politique de reconnaissance, à l'instar du *gender-mainstreaming* et du *handistreaming*. Les opérateurs de l'interprétation et de la traduction en milieu social bruxellois le nomment le *linguistreaming.*

3. Offres de services en Région de Bruxelles-Capitale

Comme indiqué dans l'introduction du présent document, le secteur de la traduction et l'interprétation en milieu social en Région de Bruxelles-Capitale est actuellement représentée par 4 asbl : Brussel-Onthaal vzw, Bruxelles-Accueil asbl, Info-Sourds de Bruxelles et SeTIS Bruxelles.

Cette section reprend les principes généraux et communs de l'offre de service. Cependant, chaque service présente des spécificités tant en terme organisationnel, qu'en terme de gestion financière. Ces éléments sont repris dans le portefolio propre à chaque institution.

3.1. Les modalités d'intervention disponibles

A l'exception de spécificités techniques et d'offre de services complémentaires pour d'autres types de missions, l'offre commune repose sur les modalités d'interventions suivantes :

- Interprétation par déplacement (de manière ponctuelle ou en permanence)
- Interprétation par visioconférence (Système du Relais-signe pour Info-Sourds)

- Interprétation par téléphone
- Traduction écrite (non-jurée)

3.2. La déontologie

Bien que chaque institution dispose d'un code de déontologie propre, les fondements sont partagés par l'ensemble des acteurs.

- **Devoir de discrétion et confidentialité**.
- **Fidélité** : Restitution des messages aussi intégrale et fidèle que possible, de manière à reproduire sur le destinataire l'effet véhiculé par le message original. Abstention de toute omission, de tout ajout et de toute intervention dans des buts strictement personnels.
- **Multipartialité** : l'interprète garde la même distance professionnelle par rapport à chaque interlocuteur.
- **Neutralité** : Non-ingérence Respect du rôle de chacun et de la place de tiers.
- **Intégrité professionnelle** : Limitation et refus d'intervention en raison d'un motif nuisant de façon importante à la qualité de la prestation ou du non-respect de la personne.
- **Solidarité professionnelle** : devoir de respect envers les collègues interprètes et traducteurs.

3.3. Coûts de l'heure de prestation

Actuellement, la politique tarifaire de chaque institution dépend fortement du modèle financier et des modalités de collaboration en place avec les interprètes, comme le montre ce tableau récapitulatif du coût horaire moyen par structure en 2021.

Service	BO	BA	SeTIS Bxl	SISB
Coûts directs (prestations)	778.552	154.413	1.485.193	229.208
Coûts indirects (structure)	723.450	258.922	405.095	50.131
Coût total (€)	1.502.002	413.335	1.890.288	279.339
Heures réalisées (h) *	42.456	12.930	32.355	1.290
Coût horaire moyen (€/h)	**35,38**	**31,97**	**58,42**	**216,54**

*: heures d'interprétation réalisées, hors temps de déplacement

La volonté des services concernés est de tendre vers une harmonisation des tarifs appliqués aux services utilisateurs.

3.4. Conventionnement

Chaque service dispose actuellement d'un cadre de conventionnement spécifique afin de garantir les engagements mutuels de la structure et des interprètes (Info-Sourds), de la structure et des services utilisateurs (SeTIS Bruxelles) ou des deux types de conventionnement (Brussel-Onthaal, Bruxelles- Accueil). Voir les portfolios par service en annexe.

4. Cadre Financier

Des explications sur le cadre financier de chacune des institutions peuvent être trouvées dans le portefolio des différents opérateurs[8]. Quelques éléments communs émergent toutefois dans le cadre financier qui permettent de discerner les besoins pour obtenir un meilleur encadrement.

L'histoire de l'interprétation et de la traduction en milieu social repose sur un cadre de financement hybride. Le modèle le plus fréquent comprend une intervention de pouvoirs subsidiants et une intervention par le service utilisateur. L'objectif du cadre de financement existant est d'éviter que ce soient les bénéficiaires qui doivent assumer les coûts de l'intervention de l'interprète. Dans le cadre de l'intervention de seconde ligne, ces éléments sont fondamentaux pour pouvoir garantir un service de qualité. Cette démarche s'inscrit à la fois dans la mission sociale qui est de fournir un service linguistique dans une logique d'accessibilité et, à ce titre, pris en charge par la société/personnes morales pour la personne en exprimant le besoin mais dans un cadre déontologique qui vise à ne pas créer de lien commercial entre l'interprète et le bénéficiaire.

Dans le cadre de la réalisation de leurs missions, les opérateurs sont amenés à solliciter des subsides auprès des différentes autorités. Le nombre de subsides, d'autorités de tutelle et de nature de financement a été amené à se diversifier au fil des années – subside, mandatement ou encore marché public, de plus en plus fréquent dans le cadre de collaboration avec les administrations publiques.

En l'absence d'un système d'agrément, les différentes sources de financement ont des temporalités et des degrés de certitude sur le prolongement qui varient sensiblement. Ceci n'est pas sans générer des incertitudes et des difficultés au niveau de la gestion de chacune des institutions concernées.

Le postulat des acteurs est que les moyens financiers sont insuffisants en termes de cadre et de réalisation des actions. D'autre part, une rationalisation des portefeuilles de projets regroupant les différentes sources de financement d'une même entité fédérée permettrait de garantir une simplification administrative et une plus grande sécurisation de l'action.

5. Qualité et réponse flexible aux besoins

5.1. Formation de base

En l'absence de cadre de formation professionnelle et qualifiante dans le réseau de formation officiel, les opérateurs préconisent qu'une formation de base soit rendue obligatoire pour la pratique de l'interprétation en milieu social. Elle doit pouvoir être dispensée en français, néerlandais ou anglais selon les besoins de l'opérateur concerné. Il convient de préciser que les langues de travail doivent être maitrisées préalablement et qu'un système de 'testing' devrait idéalement être mis en place à l'avenir.

Cette formation repose sur l'acquisition de compétences techniques, déontologiques et cognitives. Elle doit également inclure des modules dédiés au compétences relationnelles, au savoir-être, au positionnement triangulaire, aux enjeux communicationnels et à gestion du stress et des émotions.

[8] Cf. Annexes 5,6 et 7

Les compétences linguistiques sont quant à elle renforcée en corrélation avec les autres compétences déjà citées.

Des modules d'introduction aux différents secteurs et domaines d'interventions sont également indispensable à la bonne mise en place d'un socle de compétence suffisant pour exercer ce métier dans un cadre professionnel.

Actuellement, c'est la Faculté de Traduction et d'Interprétation de l'Université de Mons, organisme de formation public francophone, qui dispense la formation la plus aboutie et la plus adaptée à ces besoins, avec un système d'évaluation répondant à des exigences universitaires et une certification. Un document reprenant le programme de formation pour l'année académique 2021-2022 ainsi qu'une note de présentation par la Professeure Anne Delizée, coordinatrice de cette formation, est joint à ce document[9].

A l'instar des autres langues, la langue des signes francophone de Belgique n'est pas native, il est nécessaire de pouvoir évaluer cette compétence linguistique en plus de l'obtention d'un certificat. Le mode de reconnaissance pour cet aspect doit encore être déterminé en concertation avec, entre autres, les instances académiques.

L'Agentschap Integratie en Inburgering - cel certificering sociaal tolken en vertalen offre une formation de base, un examen final et un certificat reconnu par la communauté flamande. Les interprètes sont enregistrés dans un registre qui est mis à dispositions des services d'interprétariat néerlandophones[10].

Afin d'en garantir la pérennité, il est préférable que ce cadre de formation soit automatiquement compris dans les frais pris en charge par les autorités.

5.2. Formation continue

Au-delà de la formation de base, la pratique de l'interprétation en milieu social requiert également un cadre de formation continue qui repose sur plusieurs axes :

- Possibilité de suivre les formations spécialisées (Juridique, Santé mentale) en Certificats Universitaires que l'UMons développe et continuera de développer.
- Intervision / Groupes de parole réguliers pour les interprètes (20 heures)
- Approfondissement de la pratique et de la terminologie via des modules de spécialisations sectorielles sur base annuelle
- Approfondissement de la terminologie à travers des modules de formation dédiés et le développement d'outils *ad hoc* (app et autres outils informatiques)
- Coaching / Encadrement par l'institution qui collabore avec l'interprète
- Tutorat / Parrainage par un interprète chevronné

Ce cadre de formation et de suivi permet d'assurer la qualité requise par les services.

[9] Cf. Annexe 8

[10] Informations disponibles sur le site de référence : https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/opleiding-sociaal-tolk/opleidings-en-certificeringstraject-sociaal-tolk

5.3. Formation en traduction écrite

Actuellement inexistante, cette formation est souhaitée par l'ensemble des opérateurs et devrait être adaptée aux langues de travail de chaque service, à savoir le français, le néerlandais et la langue des signes de Belgique francophone. Une discussion sur ce sujet est en cours avec l'Université de Mons, qui prépare un projet de formation à soumettre aux opérateurs.

5.4. Reconnaissance de la profession

Comme indiqué précédemment, la coupole COFETIS-FOSOVET avait permis la création d'un profil- métier en 2007[11]. La Flandre a également créé un profil-métier reconnu par les auorités[12].

A la différence du cadre de certification des interprètes en milieu social mis en place par la Communauté flamande dans le cadre du parcours d'intégration flamand, la Fédération Wallonie- Bruxelles ne dispose actuellement pas de reconnaissance officielle pour la profession ni pour la formation mise en place.

Pour y remédier, une demande de création d'un parcours de validation des compétences a été introduit auprès du SFMQ (Service Francophone des Métiers et Qualifications). Le dossier a été introduit par l'ensemble des services d'interprétation et de traduction en milieu social francophones
– Bruxelles-Accueil asbl, Le Monde des Possible asbl, SeTIS Bruxelles asbl, SeTIS Wallon asbl et le SPF Santé Publique Cellule médiation interculturelle avec le soutien en observateurs d'Info-Sourds de Bruxelles asbl et le Service d'interprétation des sourds de Wallonie asbl – a été introduit le 16 novembre 2021 et validé par la Chambre des Métiers en sa séance du 21 janvier 2022. Le SFMQ doit encore informer sur les suites à apporter à ce dossier.

En outre, et afin de mieux intégrer cette réalité, il serait profitable de pouvoir élaborer une reconnaissance de la part des autorités bruxelloises dans une démarche d'harmonisation de la reconnaissance des compétences tant au niveau francophone que néerlandophone.

5.5. Outils d'enregistrement et de rapportage

Pour répondre à l'ensemble des demandes émises par les services utilisateurs, le recours à un logiciel dédié est indispensable tant pour l'encodage que pour la facturation des prestations, mais aussi pour le rapportage statistique et les analyses de données qui sont précieuses à la prise de décisions.

Actuellement, le SeTIS Bruxelles est en train de développer une nouvelle version du logiciel déjà utilisé par Bruxelles-Accueil, Brussel-Onthaal et les Agentschappen Integratie en Inburgering avec le même fournisseur. Le développement est principalement tourné vers la mise à disposition des interprètes et des services utilisateurs d'une interface Internet simple, complète et agréable qui leur donnera plus d'autonomie et une vision globale de leur activité avec les services d'interprétation et de traduction

---

[11] Ce profil-métier est disponible sur le site du SeTIS Bruxelles : https://www.SeTISbxl.be/interprete/devenir-interprete-au-SeTIS-bruxelles/profil-metier/
[12] Ce profil est disponible à l'adresse suivante :
https://www.serv.be/sites/default/files/STSociaalTolkDEF.pdf?msclkid=cc805728d12311eca78f52b6eb8633c4

en milieu social. Info-Sourds a également manifesté son intérêt à accéder à cet outil. Une harmonisation est souhaitée par l'ensemble des acteurs pour pouvoir offrir un service plus accessible aux utilisateurs bruxellois.

5.6. Statut de l'interprète/traducteur

L'histoire de chacun des opérateurs a mené à la mise en place de cadre de collaboration sensiblement variés et complémentaires au sein même de chaque institution.

L'expérience a pu démontrer que le cadre le plus confortable, tant du point de vue institutionnel que du travailleur, est évidemment de pouvoir offrir des contrats à durée indéterminée. Ceux-ci sont toutefois onéreux pour les structures, raison pour laquelle il n'est actuellement pas possible d'offrir les engagements nécessaires et suffisants pour rencontrer les besoins, fautes de moyens et d'aides à l'emploi proportionnés.

La réalité des opérateurs et du marché du travail recouvre donc des cadres plus complexes. Ainsi, le SeTIS Bruxelles participe activement à la mise à l'emploi et l'insertion du marché du travail dans le cadre de son mandatement en tant qu'Entreprise Sociale Mandatée en Insertion (ESMI).

Afin de répondre de manière plus complémentaire et flexible aux besoins de la Région de Bruxelles-Capitale, il est également important de pouvoir compter sur un pool d'interprètes/traducteurs stables et bien formés. Pour répondre et couvrir les besoins du terrain, le volontariat proposé par Bruxelles-Accueil et Brussel-Onthaal donne une réponse flexible en interprètes et en langues. Une formation adaptée permet leur action sur le terrain. Ce volontariat permet aux volontaires de renforcer leur talents et connaissances et favorise l'accès au marché du travail[13].

Globalement, les services ont recours à l'ensemble des statuts existants en Région de Bruxelles- Capitale, chacun selon l'orientation choisie à son origine :

- ACS
- ALE
- Fonds Propres
- Indépendants (personnes physiques/ personnes morales)
- Volontaires
- Contrats d'insertion (Art. 60 et Insertion jeunes)
- SMART/Tentoo

Les opérateurs s'interrogent, d'une part, sur la mise en place de nouveaux dispositifs d'aide à l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale ou la priorisation du secteur de l'interprétation en milieu social dans l'attribution de postes ACS et, d'autre part, sur les possibilités d'apporter plus de flexibilité aux indépendants, que ce soit par des exonérations ou des incitants fiscaux, ou encore par la mise en place d'un statut particulier avec une soutien financier subsidiaire selon un modèle similaire au statut d'artiste.

[13] Une étudiante de la VUB a publié un mémoire en 2021 sur cette question : https://www.sociaalvertaalbureau.be/wp-content/uploads/2021/12/MasterproefWWNoraAbattoui.pdf

6. ANNEXES

NB : Les annexes reprises dans le dossier original ne sont ici pas incluses mais peuvent être envoyées sur simple demande à relations.exterieures@SeTISbxl.be

Annexe 1 – Delizée, A., « Emergence et professionnalisation de l'interprétation communautaire en Belgique francophone », humanOrg, UMons, 2015.

Annexe 2.1. – Integratiedecreet-5-juli-2012

Annexe 2.2. - ontwerp van decreet 25052021

Annexe 3.1. – Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé

Annexe 3.2. – Décret remplaçant le livre II du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère

Annexe 4. – 2017_1388_CoCoF_ArreteSACIPSVersionMoniteur

Annexe 5 – Porte-folio BOBA

Annexe 6 – Porte-folio SeTIS Bruxelles

Annexe 7 – Porte-folio Info-Sourds

Annexe 8 - UMONS_Intro ISP_2021-2022_Présentation, Programme et Horaire FINALISE