SeTIS Bxl

Rue Gallait 60
1030 Bruxelles
Fax +32 2 609 51 81
Courriel info@setisbxl.be
Site internet www.setisbxl.be

Un lien

pour se comprendre

Le **SeTIS Bxl** (Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social Bruxellois) **propose :**

- **DES PRESTATIONS PAR DÉPLACEMENT** : soit au siège du service utilisateur, soit dans un lieu indiqué par celui-ci.
- **DES PERMANENCES** : organisées et suivies dans le lieu indiqué par l'utilisateur selon une fréquence régulière (min 2h).
- **DES PRESTATIONS PAR TÉLÉPHONE** : l'utilisateur et l'interprète sont mis en contact instantanément dans toutes les langues disponibles.
- **DES TRADUCTIONS ÉCRITES (NON JURÉES)** : brochures, fiches informatives, lettres, etc.

Pour vos demandes

+32 2 609 51 80 | **Du lundi au jeudi de 9h à 17h et le vendredi de 9h à 13h**

Le SeTIS Bxl est soutenu et subsidié par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission Communautaire Française, FEDASIL, le FIPI, le Ministère de l'Intégration Sociale, ACTIRIS et le Fonds Européen d'Intégration.

Rapport annuel 2015

Rue Gallait 60
1030 Bruxelles
Tél +32 2 609 51 80
Fax + 32 2 609 51 81
Courriel info@setisbxl.be
Site internet www.setisbxl.be

Nous remercions

Francophones Bruxelles

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

MINISTERE DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

POD SPP Maatschappelijke Integratie Intégration Sociale

actiris.brussels au coeur de l'emploi

Fondation Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

pour leur soutien à notre mission sociale

En 2014, le SeTIS Bxl recevait le label européen de qualité EFQM.

En 2015, nous maintenons notre engagement pour la qualité.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	7
STRUCTURE DE L'ASBL	9
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	9
LES SERVICES	10
PRINCIPE DE MANAGEMENT	10
2015 EN QUELQUES CHIFFRES	11
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS	15
GESTION DE PLANNING	20
ADMINISTRATION ET FINANCES	22
RELATIONS EXTERIEURES ET QUALITE	24
ET L'AVENIR	25

PRÉAMBULE

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

L'objectif général

L'objectif général du SeTIS Bruxelles est de faciliter la communication entre, d'une part, les intervenants des services publics et du secteur non marchand et, d'autre part, une population d'origine étrangère ne maîtrisant pas ou peu le français.

Face à la diversité culturelle, depuis l'accueil des demandeurs d'asile jusqu'à leur intégration dans notre société, une réalité incontournable s'impose au quotidien : la nécessité de pouvoir communiquer avec ces personnes.

Les interprètes professionnels en milieu social permettent aux primo-arrivants de recevoir une aide juridique, de comprendre la procédure d'asile, de consulter un médecin ou un psychologue, d'entendre ce que le centre PMS ou l'instituteur de leurs enfants a à leur dire, de communiquer avec l'assistant social du CPAS auquel ils émargent, avec l'infirmière de la consultation ONE à laquelle ils présentent leur nouveau-né.

Bref historique

La naissance du SeTIS Bxl remonte au 1er janvier 2010.

Si le service d'interprétariat en milieu social bruxellois apparaît dans les années 1990, d'abord dans le cadre de Cultures & Santé, puis sous le nom d'ISM, ce n'est qu'à partir de la décennie suivante que l'interprétariat en milieu social bruxellois va véritablement se professionnaliser.

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

La scission et la création de la nouvelle ASBL SeTIS Bxl se situe dans le prolongement de cette volonté de professionnalisation. En devenant une ASBL à part entière, le SeTIS Bxl souhaite acquérir une meilleure visibilité qui, nous l'espérons, devrait nous conduire à la reconnaissance (décret, accord de coopération) et à un meilleur financement du secteur de l'interprétariat en milieu social par les pouvoirs publics.

L'offre de services

Le SeTIS Bruxelles propose six types de prestations, chacune étant prévue pour s'adapter aux besoins spécifiques des utilisateurs :

Les prestations par déplacement

Les prestations par déplacement 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

Les permanences s'apparentent aux prestations par déplacement, à la différence qu'elles sont obligatoirement récurrentes**,** que l'interprète peut y intervenir pour plusieurs bénéficiaires et dans plusieurs langues si cela fait partie de ses compétences.

Concrètement, ces permanences sont organisées dans un lieu indiqué par le demandeur selon une fréquence (journalière, hebdomadaire,

mensuelle) et une durée régulières (de minimum 2h).

Les prestations par téléphone

Les prestations par téléphone permettent de mettre l'utilisateur, le bénéficiaire et l'interprète en contact téléphonique instantané et direct. Ce type de prestation est idéal pour les situations d'urgence ou pour des prestations courtes ne demandant pas obligatoirement la présence physique de l'interprète (par ex. explication des règles de vie dans un centre d'accueil en Wallonie).

Le SeTIS Bruxelles organise des permanences téléphoniques dans les langues les plus demandées. C'était le cas en 2015 pour l'arabe classique.

Les autres langues sont également disponibles par téléphone, mais hors du système des permanences téléphoniques. Dans la pratique, lors d'une demande de prestation par téléphone dans l'une de ces autres langues, l'utilisateur est mis en contact avec nos interprètes sur le terrain via leur GSM de service.

Les conférences téléphoniques

Afin de répondre à un besoin du terrain, nous proposons à nos utilisateurs de pouvoir être mis en contact avec leur bénéficiaire et nos interprètes dans ce que l'on appelle une conférence téléphonique. Les participants peuvent ainsi échanger des données pratiques alors qu'ils vaquent chacun à leur tâches quotidiennes.

Les traductions écrites

Les traductions écrites permettent aux utilisateurs de faire traduire, dans un cadre non officiel, un document du français vers la langue maternelle de l'interprète ou inversement (par ex. brochure, récit, règlement d'ordre intérieur, etc.). Nos traducteurs ne réalisent pas de traductions jurées.

La vidéoconférence

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

STRUCTURE DE L'ASBL

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Les organisations et leurs représentants

- CARITAS International, représenté par Florence LOBERT
- CBAI (Centre Bruxellois d'Action Interculturelle), représenté par Christine KULAKOWSKI
- CIRÉ (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers), représenté par Malou GAY
- CSC-Fédération Bruxelles-Halle-Vilvoorde, représenté Philippe VANSNICK
- FGTB Bruxelles, représenté par Marcel ETIENNE
- JRS-B (Jesuit Refugee Service-Belgium), représenté par Baudouin VAN OVERSTRAETEN
- SESO (Service Social de Solidarité Socialiste), représenté par Anne FENAUX
- SeTIS W (Service de Traduction et d'Interprétariat en Milieu Social Wallon), représenté par Daniel MARTIN
- Médecin du Monde, représenté par Pierre VERBEREN

Les personnes physiques

- Marie-Noëlle JANSSENS
- Frédérique MAWET
- Bruno VINIKAS
- Georges GRINBERG
- Yvette VAN QUICKELBERGHE
- Dominique DECOUX
- Pierre VERBEREN
- Annie AMOUREUX

LES ADMINISTRATEURS

Personnes morales

- CIRÉ asbl, représentée par Malou GAY
- Médecins du Monde asbl, représentée par Michel ROLAND

Personnes physiques

- Marcel ETIENNE
- Dominique DECOUX
- Georges GRINBERG

LES SERVICES

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

- **Service Gestion des ressources humaines**

Recrutement, accueil, encadrement et soutien des travailleurs. Organisation et suivi des formations, gestion des subventions liées aux formations. Gestion des contrats, des dossiers, des congés, du bien-être au travail, de la législation sociale, suivi des états de prestation. Gestion administrative des déplacements. Le service dédie une place particulière à l'importante équipe des interprètes en milieu social.

- **Service Gestion de planning**

Réception et traitement des demandes (déplacement, téléphone et traduction écrite), élaboration des plannings mensuels des interprètes, confirmation et suivi des demandes auprès des utilisateurs et des interprètes.

- **Service Administration et Finances**

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

- **Service Relations extérieures et Qualité**

Suivi des relations utilisateurs, promotion du secteur, gestion administrative de subsides régionaux, définition des normes de qualité et des méthodes de contrôle, gestion des plaintes liées à la qualité des services rendus, identification et correction des dysfonctionnements.

PRINCIPE DE MANAGEMENT

Le directeur du SeTIS Bruxelles est assisté d'un comité de coordination composé des responsables de chaque service et de trois représentants des interprètes en milieu social. Le choix de ce mode de fonctionnement souligne la volonté, au sein du SeTIS Bruxelles, de mettre en place un système de gestion participative qui fait appel à l'intelligence collective. Le souhait est d'impliquer chaque travailleur dans le processus de décision et de gestion de l'asbl.

2015 EN QUELQUES CHIFFRES

Les prestations

En 2015, l'équipe réalise 17.567 prestations, soit 17 % en plus qu'en 2014 (voir tableau 1). Cependant, cette réalité cache une importante disparité entre les différents types de prestations et leur évolution au fil de l'année. La crise de l'Accueil des demandeurs d'asile de cet été y est pour beaucoup. De manière graduelle, le nombre de prestations par téléphone est reparti à la hausse dès le mois de juin pour approcher le niveau de la précédente crise de l'accueil en 2010. Les traductions écrites continuent d'occuper une place marginale.

Les langues

Les 15 premières langues totalisent 89 % du total des heures de prestations (voir figure 1), les 10 premières 80 %. Les prestations ont eu lieu dans 40 langues différentes.

Si l'on considère l'ensemble des prestations, le turc, l'arabe classique, l'arabe maghrébin et l'albanais sont les quatre langues principales reléguant le russe en cinquième position. En terme d'heures prestées, l'arabe classique se retrouve propulsé à seulement 1,3 point du turc.

Le domaine de la santé prépondérant

Pour les prestations par déplacement, nous distinguons les secteurs de facturation des secteurs de prestation. L'utilisateur qui fait une demande et qui prend en charge les coûts de la prestation n'est pas toujours le même que l'utilisateur où va se dérouler la prestation. Si les utilisateurs changent, les secteurs relatifs peuvent également être distincts.

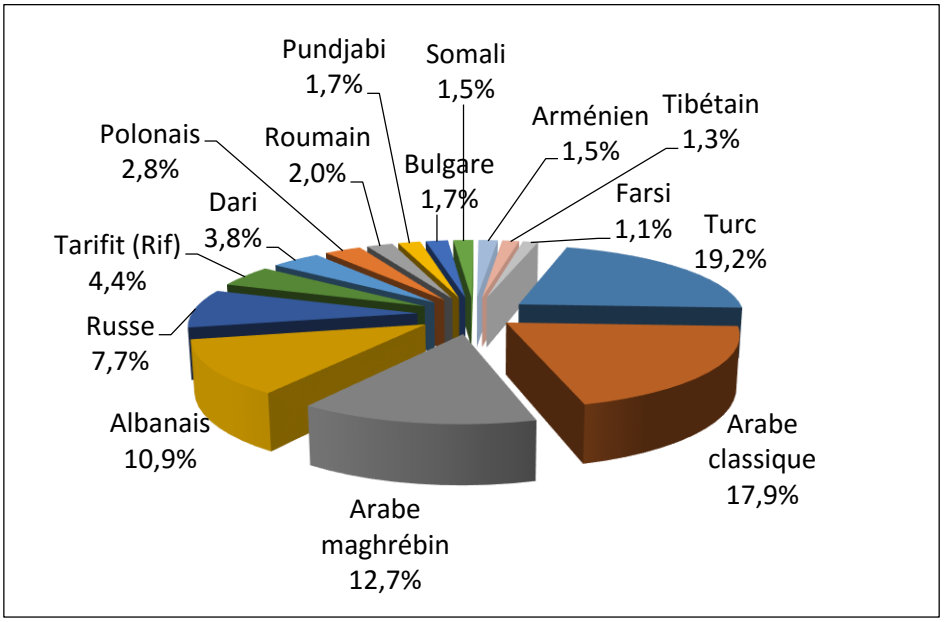
Tableau 1 : Récapitulatif et comparatif du nombre de prestations

Type de Prestation	Nombre de prestations					Détail 2015 (heures prestées)		
	2011	2012	2013	2014	2015	Presta-tions *(UAIS)*[1]	Déplace-ment *(UAIS)*	Durée totale *(UAIS)*
Permanences (Perm)	2 058	1 993	2 307	2 718	2 797	7 976	2 775	10 751
Ponctuelles (Dép)	10 722	11 574	10 940	10 552	11 077	13 242	10 886	24 128
Téléphone (Tel)	4 136	3 453	2 246	1 633	3 613	4 306	-	4 306
Traductions (Tra)	225	149	115	115	80	257	-	257
Totaux	**17 141**	**17 169**	**15 608**	**15 018**	**17 567**	**25 781**	**13 661**	**39 442**
Prestations Impossibles (non dispo de langue ou d'int.)	4 112	4 538	5 095	5 176	6 462	-	-	-
Prestations Annulées	1 316	1 499	1 458	1 436	1 523	-	-	-
Total Demandes traitées	**22 564**	**23 206**	**22 161**	**21 630**	**25 552**	-	-	-

Dans le cadre de la professionnalisation et de la reconnaissance du métier d'interprète en milieu social mise en œuvre depuis 2003, nous avons défini l'Unité d'Activité en Interprétariat Social (UAIS) comme étant égale à :

- 1 heure par déplacement,
- ¼ d'heure par téléphone,
- 1 page traduite.

Figure 1 : Répartition des heures de prestation pour les 15 premières langues (pour les trois types de prestations confondus)



Ainsi, on observe un glissement de prestations des secteurs de facturation de l'accueil et de l'intégration (5 points) et des services publics (5,5 points) vers les secteurs de la santé hôpitaux (3 points) et de la santé mentale (5 points), faisant du domaine de la santé au sens large le secteur le plus important.

Six prestations par déplacement sur dix ont lieu dans le domaine de la santé. Deux prestations sur dix se déroulent en santé mentale, deux sur dix à l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), deux sur dix dans les hôpitaux

Figure 2 : Prestations par déplacement et secteurs de facturation

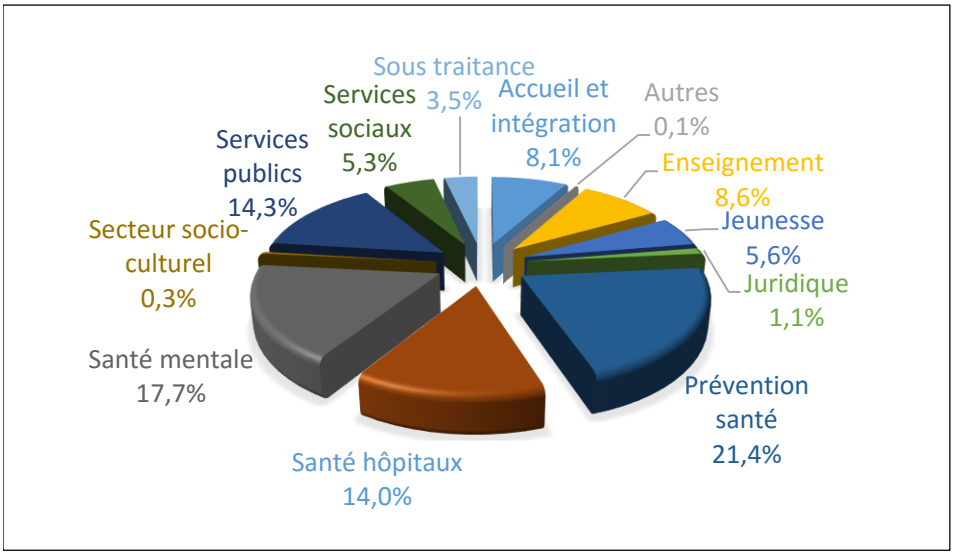
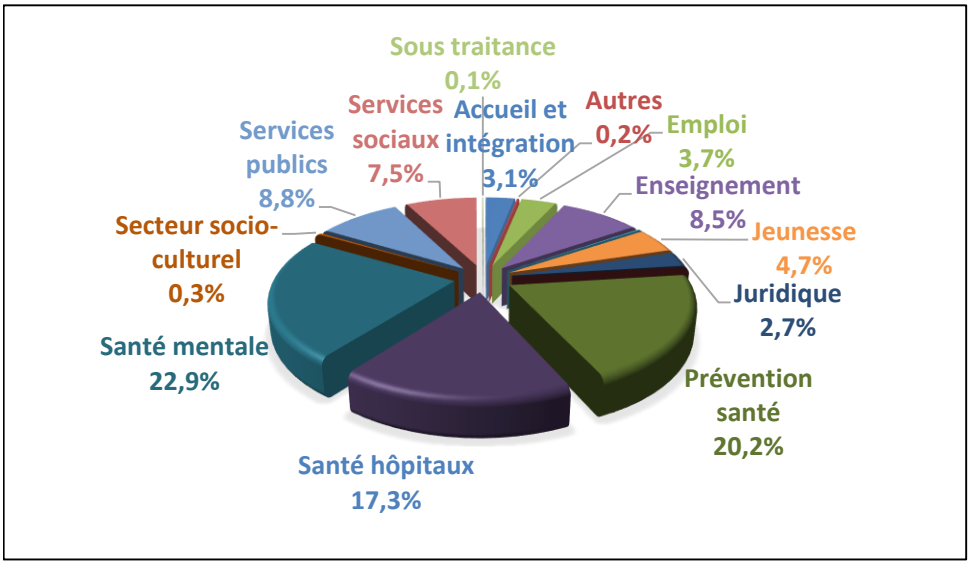


Figure 3 : Prestations par déplacement et secteurs de prestation



Malgré tout, la situation du domaine de la santé est en recul d'un point par rapport à 2012 et 2013 au profit du secteur public.

Un record

En 2015, l'équipe d'interprètes a dépassé les 25.000 heures de prestation pour friser la barre des 40.000 heures avec les heures de déplacement. C'est un record absolu !

Les prestations par téléphone décollent

Le nombre de prestations par téléphone a atteint le chiffre de 2.536 unités. Il y a deux facteurs principaux derrière cette augmentation de 174 % par rapport à 2014. D'une part, le secteur de l'accueil et de l'intégration (54% des demandes) et les CPAS (14%), les deux gros consommateurs, refont appel suite à la crise de l'accueil. D'autre part, le SeTIS Wallon a réduit ses permanences téléphoniques, obligeant les utilisateurs wallons à faire appel à nous.

D'autre part, le SeTIS Wallon propose des prestations par téléphone depuis mai 2013, ce qui réduit la part des prestations venant des utilisateurs wallons alors que ce sont eux les principaux consommateurs de ce type de prestations.

Tableau 2 : Répartition des demandes et des prestations par téléphone

Région	#dem	#prest	% dem
Région flamande	91	53	1,8
Région wallonne	3 071	2 198	60,3
Région bruxelloise	1 928	1 362	37,9
Total	**5 090**	**3 613**	**100,0**

Cette année, les trois langues principales par téléphone sont l'arabe classique, le russe et l'albanais. L'arabe représente à lui seul 47 % des prestations. Suivent ensuite le dari-farsi (langues perses), le turc, le somali, le kurmandji et le tibétain. Les cinq langues les plus importantes totalisent 78 % du total des heures de prestations par téléphone.

Tableau 3 : Importance des langues pour les prestations par téléphone

	Langue	Heures de prestation	%
1	Arabe clas-	2 014,0	46,8%
2	Russe	443,0	10,3%
3	Albanais	436,0	10,1%
4	Dari	262,0	6,1%
5	Turc	212,0	4,9%
6	Somali	137,0	3,2%
7	Kurmandji	75,0	1,7%
8	Tibétain	73,0	1,7%
9	Polonais	64,0	1,5%
10	Farsi	60,0	1,4%
	Total	**3.776**	**87,7%**
	Total 2015	**4.306**	

Un manque d'effectifs criant

Sur 5.093 demandes d'intervention par téléphone, seulement 3.613 ont pu être honorées. Soit 29 % de refus de prestation ! C'est presque une prestation sur trois à laquelle nous n'avons pas pu répondre, faute d'interprète disponible.

Nous avons été surpris par l'augmentation soudaine des besoins en langues arabe. C'est grâce à l'aide de la Fondation Roi Baudouin (FRB) que nous avons pu doubler notre effectif, au mois d'octobre seulement. Toutefois, le refus de prestation atteint 25,3 %, soit 6.463 refus en 2015, tous types de prestations confondues. Dans le détail, cela donne 10,8 % pour les prestations par permanences, 26,9 % pour les prestations par déplacement ponctuelles, 29 % pour le téléphone et 24 % pour les traductions écrites.

Tableau 4 : Importance des langues toutes prestations confondues

41 langues orales et 20 langues écrites, parmi lesquelles les 15 langues orales les plus demandées, tous types de prestations confondus, sont par ordre décroissant :

	Langues	# Heures	%age
1	Turc	4.707	20,9%
2	Arabe maghrébin	2.639	11,7%
3	Albanais	2.394	10,6%
4	Russe	2.184	9,7%
5	Arabe classique	1.914	8,5%
	Sous-total	**61,3%**	5,8%
6	Tarifit (Rif)		1.305
7	Dari	779	3,5%
8	Polonais	769	3,4%
9	Arménien	583	2,6%
10	Portugais	543	2,4%
	Sous-total	**79,0%**	
11	Pular		532
12	Roumain	486	2,2%
13	Tibétain	396	1,8%
14	Pundjabi	365	1,6%
15	Bulgare	364	1,6%
	Sous-total	**88,5%**	

Tout au long de l'année, et au vu du nombre important de travailleurs et de la diversité de leurs statuts, la gestion du personnel mobilise une grande partie du service des ressources humaines. L'année 2015 fut rythmée par les recrutements, l'accueil de nouveaux membres dans l'équipe, l'organisation des formations et les demandes de subsides s'y rapportant. Le service gère également au quotidien le suivi des dossiers du personnel, les absences diverses, les demandes de congés, les documents administratifs relatifs aux assurances, les congés particuliers ainsi que les visites médicales.

Quelques chiffres

Au 31 décembre 2015, l'équipe était composée de 54 travailleurs répartis en 36,5 ETP sous contrat et 15 personnes collaborant avec les chèques ALE :

45 interprètes
- 17,5 ETP sous contrat ACS
- 2,5 ETP sous contrat FP (Fondation Roi Baudouin)
- 6 ETP en Art.60 d'économie sociale
- 2 ETP en Art.60 payant
- 15 interprètes ponctuels (ALE)

3 personnes à la gestion de plannings
- 2,5 ETP sous contrat ACS

7 membres de l'équipe de gestion
- 3,5 ETP sous contrat ACS
- 0,5 ETP sous contrat Maribel social
- 1 ETP sur fonds propres
- 1 ETP en Art.60 d'économie sociale

Le SeTIS en difficulté

L'année 2015 s'est malheureusement révélée porteuse de difficultés financières pour le SeTIS Bruxelles.
Comme pour de nombreuses associations et institutions, le parcours du SeTIS Bruxelles est jalonné de difficultés économiques liées au problème récurrent des financements structurels nous permettant d'assurer un tarif social à l'ensemble de nos utilisateurs tout en maintenant l'équilibre budgétaire.

Après avoir accusé le coup d'une réduction de subsides qui avait mené à une restructuration de personnel en 2012, le SeTIS Bruxelles s'était finalement relevé et avait redressé la pente jusqu'à rétablir l'équilibre budgétaire en 2014. Une accalmie qui aura malheureusement duré peu de temps. À l'heure de la rationalisation des dépenses publics, les subventions ne suivent plus, se réduisent comme peau de chagrin ou disparaissent purement et simplement.

Au cours du premier trimestre 2015, c'était le cas du FIPI (Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés), un fonds fédéral dont l'apport représentait 10% du budget du SeTIS Bruxelles. Ces 10% ont une importance toute particulière car ils représentent presque exactement la somme des recettes générée par les prestations du SeTIS Bruxelles. Ce manque à gagner signifie donc une perte trop importante à compenser et met en péril tout le travail accompli.

Après avoir cherché des alternatives de financement à cette interruption abrupte et sans appel pendant plusieurs mois, le Conseil d'Administration du SeTIS Bruxelles a pris la décision délicate de remettre les préavis à l'ensemble des travailleurs. Les premiers préavis ont été donnés en juillet 2015, les derniers le seront en mai 2016 de sorte que tous les travailleurs auront à prester un préavis dont la date de fin théorique est située aux alentours de mi-novembre 2016.

Mais nous ne baissons pas les bras pour autant ! Depuis cette annonce, le Conseil d'Administration et l'équipe de gestion multiplient les rencontres avec les principaux utilisateurs et les décideurs politiques de tutelle pour trouver des solutions au problème auquel le SeTIS Bruxelles est actuellement confronté.

Plusieurs appels à projets visant à résorber le déficit attendu pour 2015 et 2016 sont également en cours et nous avons bon espoir de recevoir un retour positif de la part des administrations compétentes. Enfin, nous travaillons actuellement à de nombreuses avancées permettant d'améliorer la qualité des services et réduire le taux d'indisponibilités. La prudence reste toutefois de mise car nous n'avons pas encore reçu les garanties suffisantes pour assurer la continuité du service de manière pérenne.

Du mouvement dans l'équipe

Paradoxalement à la situation économique difficile traversée par le SeTIS Bruxelles faute de subsides suffisants, la demande d'intervention dans les langues arabes n'a cessé de croître en raison de la situation géopolitique des pays du Moyen-Orient. Sur cette base, la Fondation Roi Baudouin a proposé au SeTIS Bruxelles de lui octroyer un financement pour l'engagement pendant un an de 2,5 ETP interprètes en langues arabes. Nous avons procédé à l'engagement de ces trois interprètes (deux temps plein et un ½ temps) fin octobre 2015.

Cet apport externe fut le bienvenu étant donné l'impossibilité du SeTIS Bruxelles à répondre à l'ensemble des demandes, principalement pour manque de disponibilités des interprètes.

Par ailleurs, cela a permis à trois interprètes qui travaillaient déjà chez nous sous le statut d'ALE ou de volontaire d'obtenir un CDD pour un an.

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

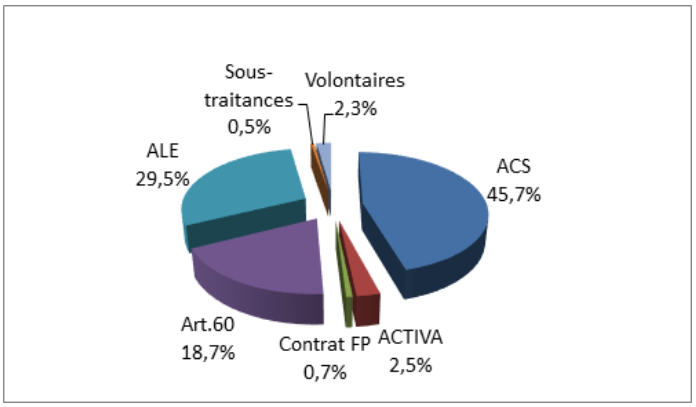
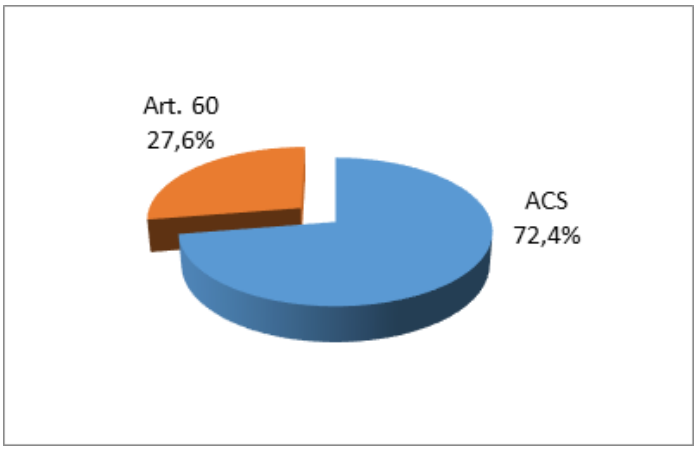


Figure 5 : Répartition des prestations entre les types de travailleurs sous contrat



Une formation de base

Jusqu'à présent, la formation de base pour les nouveaux interprètes était organisée par le SeTIS Bruxelles en fonction des besoins et des nouvelles arrivées dans l'équipe. Celle-ci se déclinait en 4 modules, répartis sur 9 jours et animés par des intervenants externes : un module « juridique » (un jour), un module « linguistique et techniques d'interprétariat » (3 jours), un module « dynamique de la relation triangulaire » (3 jours) et un module « dynamique de la relation triangulaire en santé mentale » (2 jours).

En 2015, un nouveau projet de formation de base a vu le jour. Il a été initié par plusieurs partenaires : l'asbl Extension de l'Université de Mons, le SeTIS Bruxelles, l'asbl Bruxelles-Accueil et le SPF Santé Publique (cellule médiation interculturelle). Cette formation de 60 heures intitulée « Introduction à l'interprétation et à la médiation pour les services publics », et organisée par la Faculté d'Interprétation et de Traduction de l'Université de Mons, a débuté en octobre 2015 (fin des cours prévue en mars 2016). Neuf interprètes du SeTIS Bruxelles ont ainsi pu bénéficier de cette formation qui donne droit à une attestation délivrée par l'Université de Mons qui établira également un registre des interprètes en milieu social francophone.

Les thématiques suivantes y sont abordées sous la forme de cours magistraux agrémentés de nombreux exercices pratiques : historique de l'interprétation, rôle et déontologie de l'interprète, stratégies d'interprétation et de communication interculturelle, connaissances disciplinaires et terminologiques (demandes d'asile, santé somatique et mentale), maîtrise du non-verbal, techniques d'interprétation (liaison biactive, vidéoconférence, téléphone).

Une formation continue

Chaque année, une formation continue est organisée entre septembre et juin pour les interprètes en milieu social et se répartit comme suit : 30 heures de techniques d'interprétation adaptées au social et de perfectionnement du français, 20 heures de supervision sous la forme de groupes de parole et une trentaine d'heures de modules thématiques choisis en fonction des besoins émis par les interprètes.

En 2015, ce programme a été quelque peu bouleversé par la situation économique difficile de l'asbl et à la nécessité de trouver des pistes de diversification dans l'offre de services que nous proposons. Pour ce faire, le SeTIS Bruxelles a présenté au Fonds européen Asylum, Migration and Integration Fund (AMIF), en août 2015, un projet pour préparer l'ensemble des interprètes à un nouveau défi : devenir formateurs en citoyenneté.

L'objectif spécifique de ce projet est de pouvoir, à terme, mettre en place un service d'ateliers sur les droits et devoirs ainsi que des formations à la citoyenneté en langue d'origine des participants pour une série d'opérateurs proposant des ateliers citoyens. Il peut s'agir des bureaux d'accueil des primo-arrivants de Bruxelles, des acteurs qui dispensent les informations des droits et devoirs aux nouveaux primo-arrivants, ainsi que les différents opérateurs dispensant des formations de citoyenneté.

Pour mener à bien ce projet, le SeTIS Bruxelles a prévu de doter l'ensemble de ses interprètes d'une formation complète ainsi que d'une préparation pratique afin de pouvoir dispenser ces ateliers. Le cadre de formation et d'agréation des interprètes est étalé sur une période de quinze mois (octobre 2015 – décembre 2016), divisée en trois phases :

1. La formation aux prérequis pédagogiques (3 jours) : l'objectif est de doter les interprètes des outils nécessaires en matière pédagogique et pour la gestion de groupe. Cette formation est dispensée par le CBAI (Centre Bruxellois d'Action Interculturelle).

2. La formation d'agrément pour devenir formateur en citoyenneté (13 jours en deux modules : agrément et cadre décrétal / approche interculturelle). Cette deuxième phase de formation est également dispensée par le CBAI, organisme mandaté par la COCOF dans le cadre du décret BAPA pour l'agrément des futurs formateurs en citoyenneté.

3. La préparation des contenus afin de dispenser les ateliers (3 jours) : pendant cette dernière phase, les interprètes du SeTIS Bruxelles développeront les contenus des ateliers de droits et devoirs et de citoyenneté qu'ils seront ensuite amenés à dispenser. Ce travail sera effectué avec le soutien d'intervenants extérieurs issus des différents opérateurs en ateliers de citoyenneté.

Suite à la mise en place de ce projet, le programme 2015 de formation continue a donc été modifié. La formation en techniques d'interprétation adaptées au social et perfectionnement du français a été dispensée de janvier à juin à raison de 3 heures par mois mais n'a pas été reconduite en septembre. Concernant les modules thématiques, une intervision d'une demi-journée a été animée en février 2015 par deux animatrices communautaires du GAMS (Groupe pour l'Abolition des Mutilations Sexuelles), un utilisateur de nos services. Une formation de deux jours axée sur la gestion du stress et des émotions a également été dispensée en mars par l'Université de Paix sous l'intitulé «développer ses compétences émotionnelles». Une autre formation au choix (Communication Non Violente ou Programmation Neuro-Linguistique) était prévue pour le dernier trimestre 2015 mais a été reportée. Quant aux supervisions, aucune modification n'y a été apportée.

Et encore…

- ✓ Comme chaque année, deux journées de team-building ont eu lieu en septembre. Cette année, l'équipe du SeTIS Bruxelles a eu la joie de les passer à la campagne près de Namur. Lors de la 1ère journée, un intervenant du CIRE est venu nous parler des flux migratoires et de la situation géopolitique mondiale. La 2ème journée fut consacrée à une promenade le long de la Meuse, un moment de détente entre collègues que nous avons eu le plaisir de partager sous le soleil.
- ✓ Les journées portes ouvertes organisées par le SeTIS Bruxelles en décembre 2015 nous ont permis de présenter à nos utilisateurs le fonctionnement du service des ressources humaines ainsi que le programme de formation des interprètes.
- ✓ En 2015, le SeTIS Bruxelles a appris qu'il allait devoir déménager. La recherche de nouveaux locaux a commencé !
- ✓ Lors de nos réunions plénières mensuelles rassemblant l'ensemble de l'équipe pour une après-midi, les thématiques suivantes ont été abordées : la remise officielle du Label Qualité EFQM (processus entamé en 2012 avec Bbest et clôturé en juillet 2014 par l'obtention du certificat européen « committed to excellence (C2E – 1star) » représentant le 1er niveau de reconnaissance sur 5) ; l'accès à la nationalité (CIRE) ; la vidéo-conférence, la notion de neutralité ; la présentation de l'ISP du CPAS de Schaerbeek (l'un de nos principaux utilisateurs) ; l'évolution de la situation du SeTIS Bruxelles au fil de l'année.

L'intelligence collective

Nous avions posé en 2012 les bases d'un management de type participatif via l'élection de représentants des interprètes mandatés pour un an. Celui-ci s'est poursuivi depuis lors sur les principes du partage des informations et des prises de décision. C'est ainsi qu'en juin 2015, trois nouveaux interprètes ont été élus comme représentants des trois groupes de formation selon un vote sociocratique. Comme les représentants précédents, ces trois interprètes participent activement au comité de coordination de l'asbl composé des responsables de services et de la direction.
En 2014, les trois représentants avaient suivi, via le catalogue Formapef, une formation de deux jours dispensée par le C-Paje et intitulée « dynamique et gestion participative d'un groupe ». Cette formation n'étant plus disponible en 2015, les trois nouveaux représentants

ont participé à une autre formation du catalogue Formapef dispensée par le CEFORM et intitulée « techniques pour organiser et animer des réunions efficaces », cela dans le but de les outiller pour gérer leurs réunions d'équipe de la meilleure manière possible.

GESTION DE PLANNING

Le suivi journalier des demandes d'interprétariat est assuré par le service de la gestion de planning (GDP). La majeure partie des demandes arrivent par téléphone mais aussi par e-mail et fax. Ces demandes concernent l'interprétariat par déplacement, par téléphone, les permanences et les traductions écrites libres.

Gestion des demandes

Toute la gestion des demandes repose sur notre outil informatique qui évolue chaque année pour mieux répondre aux besoins de faciliter le traitement des demandes et chercher les disponibilités par langues. Il nous permet également d'obtenir une meilleure répartition des demandes. Notre logiciel est doté en plus de la géolocalisation avec la possibilité de rationaliser le planning. Nous faisons usage de cette fonctionnalité en fin de semaine ce qui nous permet de dégager plus des disponibilités pour la semaine suivante en réattribuant les demandes entre les interprètes dans le but de rentabiliser leur temps de travail tout en gardant le temps nécessaire pour le trajet.

Les permanences et les suivis pour lesquels nous devons garder le même interprète nous empêchent en partie à cette optimisation du nombre de prestation par jour.

Un autre problème récurrent est celui des demandes à 10h du matin. Nombreux sont encore les utilisateurs qui font appel à nos interprètes pour cette tranche sans se rendre compte que cela bloque l'interprète pour la matinée. Nous n'avons pas encore trouvé de solution à ce stade.

L'équipe de gestion

L'équipe de GDP se compose de 3 personnes (2,5 ETP). Le défi est de parvenir à garder la même qualité de service envers tous les utilisateurs malgré un nombre toujours plus important de demandes. Suite à l'absence de longue durée de la responsable GRH, l'employée à mi-temps dans chacun des services essayait au mieux de la remplacer sans que ce soit au détriment de son temps de travail au GDP. Un exercice difficile à maintenir sur le long terme…

Évolution des demandes

Le nombre total de demandes enregistrées cette année par notre service a augmenté.

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

Le nombre de permanences a augmenté aussi suite à la mise en place des nouvelles permanences au CPAS de Schaerbeek du lundi au jeudi matin et après-midi et vendredi matin, chaque permanence est assurée par deux interprètes qui maîtrisent plusieurs langues.

Prestations par téléphone

En deuxième partie d'année, les demandes de prestations par téléphone ont augmenté. Cela s'explique par le nombre de plus en plus grand de réfugiés venant de pays arabophones (et, plus concrètement, de Syrie) et par le manque de ressources dont nos homologues du SeTIS Wallon disposaient pour répondre aux demandes par téléphone des centres d'accueil situés dans leur région.

Suite à cela nous avons mis en place une permanence téléphonique en arabe classique tous les matins de 09h00 à 12h30.

La téléconférence est aussi un nouveau service que nous avons mis en place. Celui-ci

est de plus en plus utilisé par nos utilisateurs et surtout par les centres PMS et ONE.

Vidéoconférence

Dans le but de diversifier notre offre, nous avons mis en place la vidéoconférence en 2014. Ce service reste fort peu utilisé pour le moment.
Nous avons pu faire quelques prestations avec un de nos utilisateurs (Exil) pour les langues plus rares, ce qui nous a permis de nous rendre compte que, pour les demandes en langues qui ne sont pas assurées en permanence téléphonique, cela mobilise notre interprète comme pour une prestation par déplacement.
Nous n'avons donc pas encore retiré les fruits de ce nouvel outil.

Perspectives pour 2016

Comme l'année précédente, la demande des utilisateurs pour l'arabe classique a augmenté et en particulier de la part du CPAS de Schaerbeek qui a demandé la mise en place de nouvelles permanences. Pour répondre à cette demande, nous allons engager de nouveaux interprètes en Article 60.

De cette manière, nous espérons diminuer le nombre de prestations impossibles à réaliser.

ADMINISTRATION ET FINANCES

Subsides…

Au début de l'année 2015, l'Asbl a rencontré un sérieux problème de financement.

En effet, le subside FIPI FEDERAL n'avait pas été renouvelé et se clôturait en Mars 2015. En plus, deux subsides européens (FEI ET FER FEDASIL) n'étaient également pas renouvelés. En tout, presque 13 % des subsides de l'asbl n'avaient pas été reconduits !

Grâce à la grande mobilisation des organes et à la compréhension de certains pouvoirs subsidiants, le SeTIS Bxl a reçu quelques nouveaux subsides (7% de l'enveloppe totale) donnés par la COCOF initiatives pour Primo -arrivants, l'AMIF, la fondation Roi Baudouin et le FIPI Communal.

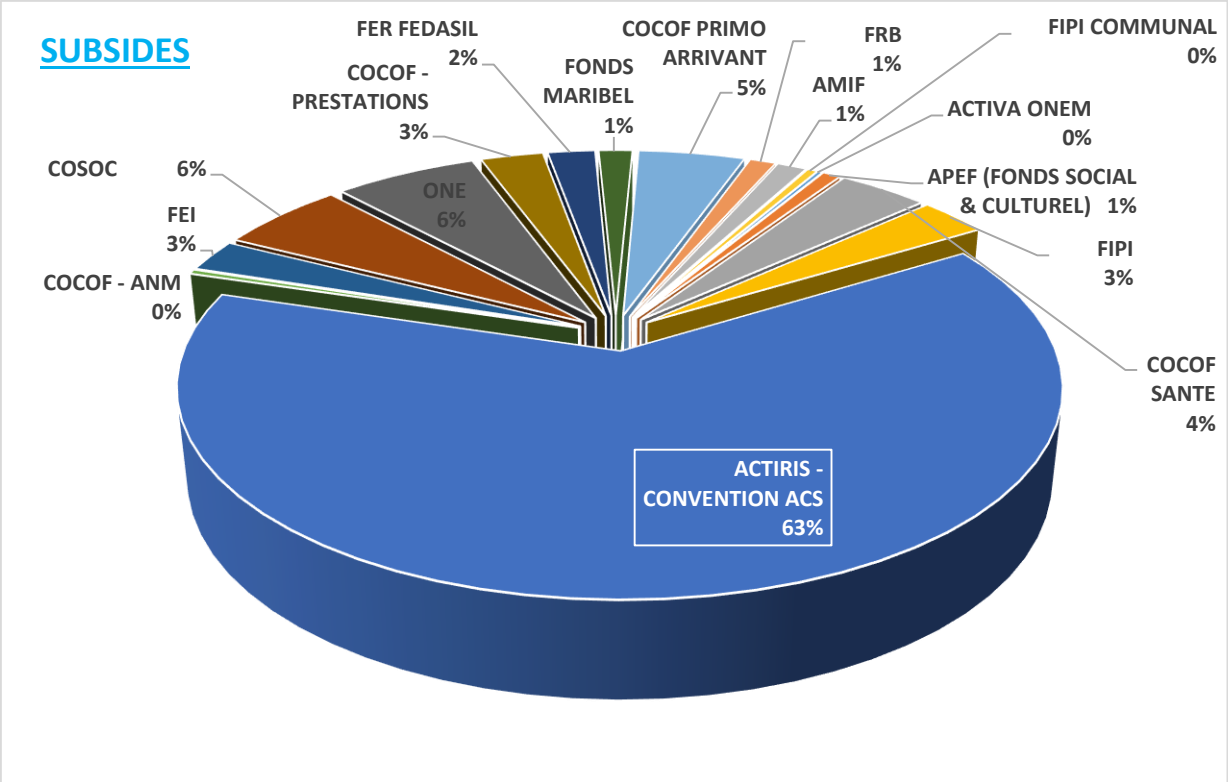
Dans la recherche de solutions complémentaires, les organes ont contacté certains de nos utilisateurs pour une augmentation de tarifs (3,5%) et nous avons effectué une gestion très rigoureuse de nos dépenses.

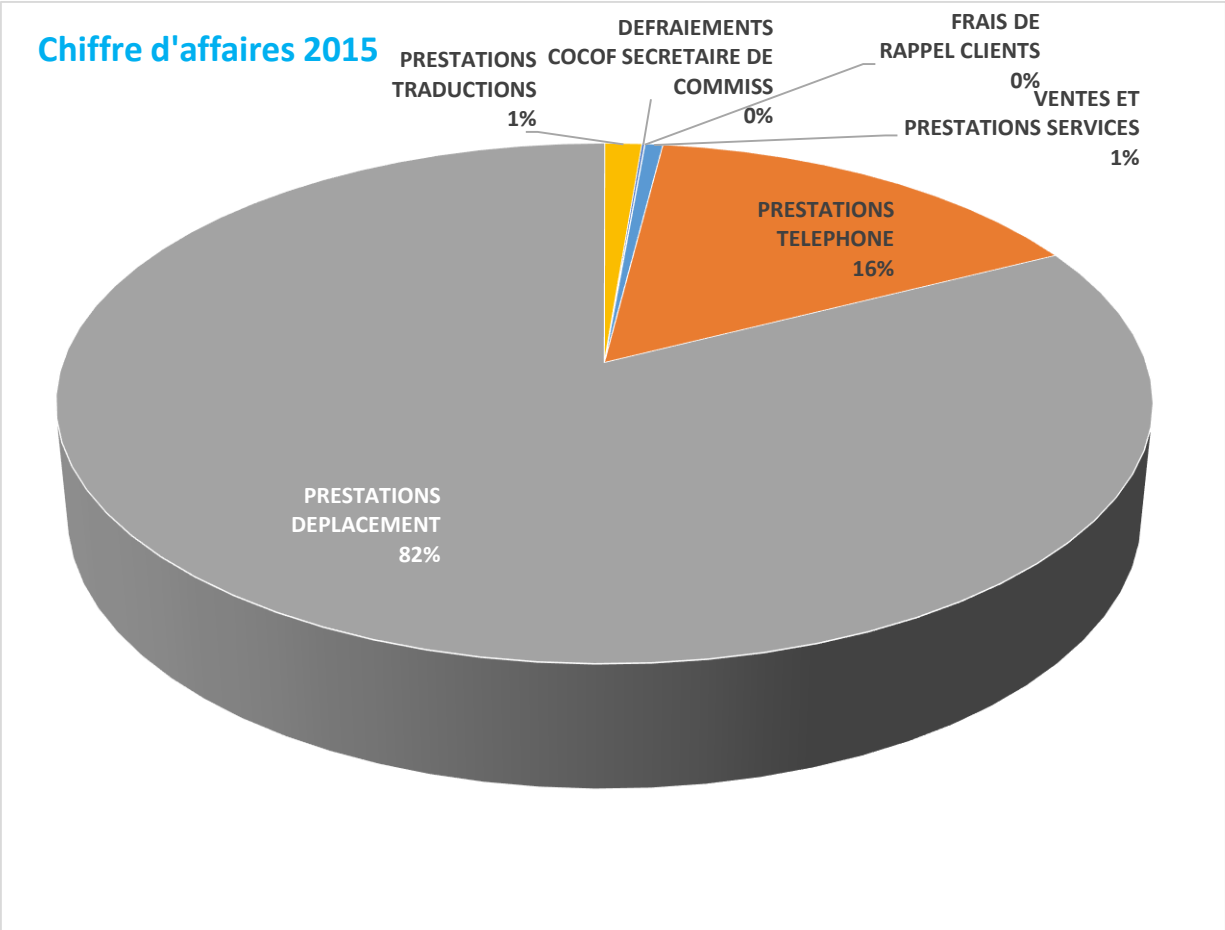
En 2015, les subsides ont financé 86% des charges annuelles tandis que les fonds propres finançaient 14%.

Réduction des dépenses

Nous avons enregistré une diminution de 5% des frais de fonctionnement par rapport à 2014.

C'est le résultat de la renégociation de certains contrats avec nos fournisseurs, de la gestion rigoureuse de nos dépenses et du recours de moins en moins fréquent aux crédits de trésorerie (les subsides étant versés à temps).


SUBSIDES
FER FEDASIL 2%
COCOF - PRESTATIONS 3%
FONDS MARIBEL 1%
COCOF PRIMO ARRIVANT 5%
FRB 1%
AMIF 1%
FIPI COMMUNAL 0%
ACTIVA ONEM 0%
APEF (FONDS SOCIAL & CULTUREL) 1%
FIPI 3%
COCOF SANTE 4%
COSOC 6%
ONE 6%
FEI 3%
COCOF - ANM 0%
ACTIRIS - CONVENTION ACS 63%


Chiffre d'affaires 2015
PRESTATIONS TRADUCTIONS 1%
DEFRAIEMENTS COCOF SECRETAIRE DE COMMISS 0%
FRAIS DE RAPPEL CLIENTS 0%
VENTES ET PRESTATIONS SERVICES 1%
PRESTATIONS TELEPHONE 16%
PRESTATIONS DEPLACEMENT 82%

RELATIONS EXTERIEURES ET QUALITE

2015 : une année charnière pour le SeTIS Bruxelles

Comme pour l'ensemble du SeTIS Bruxelles, le service de Relations extérieures et de la Qualité a connu une année chargée et riche en émotions. Suite à la réouverture du service en décembre par l'engagement à mi-temps d'un responsable du service en décembre 2014, la prise de marques a vite laissé la place à la participation à la stratégie de sauvetage du SeTIS Bruxelles.

Si en janvier, c'est dans un cadre normal que les activités ont repris et que l'appel à projet du quinquennat de Cohésion Sociale 2016-2020 a été présenté, la situation a drastiquement changé en février. Durant ce prmier tirmestre, il a fallu faire face à la suppression pure et simple du subside du FIPI fédéral, qui assurait quelques 10% du budget annuel. C'est alors toute la structure du SeTIS Bruxelles qui a été mise en péril. S'en est alors suivi un travail de recherche alternative de fonds par une série d'appels à projets, pour la plupart obtenus, et la mise en place de stratégies afin de trouver les fonds nécessaires. C'est ainsi que deux projets ont été présentés dans le cadre du FIPI régional (un projet général sous la dénomination « Associatif » et l'autre sous la forme « Communal »). Tous deux ont été obtenus et ont permis de rétablir les finances.

C'est également du côté du nouveau programme européen AMIF (Asylum, Migration and Integration Fund), représenté en Belgique francophone par le Fonds Social Européen que des solutions ont été trouvées. Dans la remise en question générale qui a suivi la disparition du FIPI Fédéral, la direction a décidé de de repositionner les interprètes afin de leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences pour être mieux préparé aux changements à venir en Région Bruxelles-Capitale avec l'arrivée des BAPA. C'est ainsi que le projet de formation a été mis en place avec le CBAI (Centre Bruxellois d'Action Interculturelle) afin de préparer les interprètes du SeTIS Bruxelles à devenir formateurs en citoyenneté (cf. Ressources Humaines et Formations). Ce programme est actuellement en cours et suivi par le service des Relations extérieures.

Parallèlement, il a été question de revendications sur le plan de la communication. Une Carte Blanche a été rédigée et publiée dans le journal Le Soir du 2 juillet avec d'autres associations touchées par la disparition du FIPI Fédéral ainsi qu'un article long sur les enjeux et les périls de l'interprétation en milieu social, co-écrit avec Anne Delizée, doctorante à l'UMONS, et les homologues du SeTIS Wallon.

Un autre facteur déterminant dans les rebondissements des activités du SeTIS Bruxelles a évidemment été l'arrivée en nombre de nouveaux demandeurs d'asile à partir du mois de juillet. Ceci a supposé une organisation interne et un travail sur le fil du rasoir pour l'ensemble du personnel. Cette situation n'a fait qu'accentuer la nécéssité pour la Région Bruxelles-Capitale en ce qui concerne les besoins de professionnels qualifiés pour traiter des dossiers de ressortissants étrangers.

Pour mieux participer au travail de sauvetage, le responsable a été intégré au groupe de travail « Outil », créé en 2014 par des membres du CA ainsi que la direction, et dont le but est la mise en place de stratégies à court, moyen et long terme.

Une communication institutionnelle difficile à assurer

Compte tenu du fait que le service ne fonctionne que sur 0.5 ETP et que les tâches de l'année 2015 ont été principalement la recherche de fonds et de solutions pour la garantir la pérennité du service, le travail de fond sur les questions de représentation et de communication avec les utilisateurs et partenaires a régulièrement dû être relégué à un second plan. Citons toutefois une série de rencontres et actions menées en ce sens :

- Organisation et participation à toutes les réunions avec les utilisateurs principaux, tels que le CHU Brugmann, le CPAS de Schaerbeek et l'ONE.
- Participation aux réunions de concertation locale à St-Josse, Schaerbeek, Jette, St-Gilles, Forest et Molenbeek.
- Présentation du service pour le personnel du CPAS de Forest, ainsi que les partenaires du groupe Migrations de la coordination de l'action sociale de St-Gilles.
- Présentation sur le cadre de formation du SeTIS Bruxelles au Séminaire conjoint CVC (VUB)- Termisti (ULB) « Terminologie et métropoles urbaines : enjeux de communication ».

L'année 2015 a également marqué les 5 ans d'activité du SeTIS Bruxelles. Afin de profiter pleinement de l'occasion, une Journée Portes Ouvertes a été organisée. Les invités – pour la plupart des utilisateurs de nos services – ont ainsi pu rencontrer l'équipe de gestion ainsi qu'une partie des interprètes, ceux-ci étant répartis en trois groupes selon trois tranches horaires différentes. Cette journée Portes Ouvertes a également été l'occasion de présenter les chiffres des trois premiers trimestres de l'année 2015 mais aussi le système de vidéoconférence ainsi que l'outil de reconnaissance des langues. Ce dernier projet, inscrit dans le cadre du Pacte Diversité de la Région Bruxelles-Capitale permet d'écouter des messages pré-enregistrés dans les différentes langues du SeTIS Bruxelles à travers un module situé sur le site internet.

Communication par internet

Toujours sur la question du net, un nouveau service de mailing, plus efficace et plus facile à gérer a été mis en place au cours de l'année 2015. Il a fait l'objet d'une mise à jour des contacts. Par ailleurs, le SeTIS Bruxelles dispose désormais d'une page Facebook qui permet de maintenir les utilisateurs informés des nouveautés du service. Enfin, un nouveau site est en préparation et devrait voir le jour pour l'été 2016.

Vers plus de Qualité

La qualité du service est également une priorité au SeTIS Bruxelles. Pour ce faire, une procédure de gestion de plaintes existe et elle permet de résoudre les difficultés rencontrées par les utilisateurs ou par les interprètes lors des prestations. En 2015, c'est une douzaine de plaintes qui ont été gérées par le service Relations extérieures et qualité. Si le nombre de plaintes formelles reste marginale (12 plaintes sur 17.567 prestations), il est important de résoudre toutes les difficultés qui peuvent être rencontrées tant par les interprètes que par les utilisateurs du service.

En ce sens, l'engagement du SeTIS Bruxelles vers plus de qualité est également représenté par le label EFQM (European Foundation for Quality Management), qui nous permet de continuer à améliorer les procédures internes et chercher à mieux répondre à une demande toujours plus importante.

Pendant deux longues années, le SeTIS Bruxelles a réduit ses effectifs pour équilibrer des comptes déstabilisés par la réduction de ses subventions.

En 2014, pas de surprise. L'effort pour maîtriser les frais de personnel, qui comptent pour plus de 80% dans le budget, a abouti.

Pourtant en 2015, rebelote ! C'est au tour du FIPI fédéral (Loterie Nationale) d'être supprimé, plongeant ainsi le SeTIS Bruxelles dans une nouvelle crise financière. Une crise d'une telle ampleur que le CA décide dès l'été de donner les préavis à titre conservatoire à l'ensemble des travailleurs. Les préavis expireront en novembre 2016 !

Dans la tourmente

Les appels lancés auprès des Autorités de la Région de Bruxelles Capitale ont débouché, au terme de nombreuses discussions, sur les conclusions suivantes :

- Les utilisateurs des prestations assurées par l'interprétariat social doivent contribuer davantage à la couverture des coûts supportés par l'ASBL.
- Le SeTIS Bruxelles doit chercher à diversifier ses sources de financement pour éviter de dépendre d'arbitrages budgétaires que les politiques d'austérité et les effets encore imprécis de la VIème réforme de l'Etat pourraient lui imposer.
- Le changement de contexte auquel l'ASBL doit faire face la contraint à améliorer davantage sa gestion interne pour accroître, à la marge, son autonomie financière.

Une aide temporaire de l'Autorité régionale couplée aux premiers effets des efforts consentis par un premier groupe d'utilisateurs et par un élargissement des sources de financement ont inversé les prévisions négatives attendues pour 2015 et permettent d'entrevoir une clôture de l'exercice 2016 proche de l'équilibre.

Mais le changement de modèle auquel le SeTIS Bruxelles est appelé ne lui assure pas un financement structurel stable.

Les limites à l'augmentation tarifaire des prestations, les incertitudes sur le calendrier et les décisions relatives à l'utilisation de fonds européens, la non-reconduction d'aides temporaires, d'éventuels changements dans la politique d'activation des chômeurs, le non-renouvellement de subventions octroyées par de nouvelles sources de financement maintiennent le SeTIS Bruxelles dans une situation de grande incertitude.

Les derniers mois de l'exercice 2016 seront éclairants sur la capacité de la structure à surmonter l'absence d'une solution structurelle confirmant la nécessité pour la Région bruxelloise de disposer d'un outil répondant à la réalité de sa population et à son rôle dans la gestion des flux migratoires

Le tarif social menacé

Un relèvement du prix des prestations facturées se heurte à des limites difficilement franchissables sous peine de remettre en cause le tarif social pratiqué et de détourner ou de voir disparaitre une part significative de la demande.
La survie du SeTIS Bruxelles est conditionnée par le maintien d'un équilibre raisonnable entre ses sources de financement.

La structure et l'emploi en péril

En l'absence de garanties suffisantes pour les exercices 2017 et suivants, le risque de devoir mettre un terme aux activités du SeTIS Bruxelles et au travail de son personnel n'est pas négligeable. Une situation paradoxale alors que l'actualité se focalise sur les flux migratoires. Immanquablement, l'accueil de ces populations exilées de plus en plus nombreuses pause la question difficile de leur l'intégration.

Une situation où le doute permanent sur l'avenir pèse lourd pour un personnel qui a acquis au fil du temps une expérience et une expertise peu valorisables en dehors d'une structure comme celle du SeTIS Bruxelles.

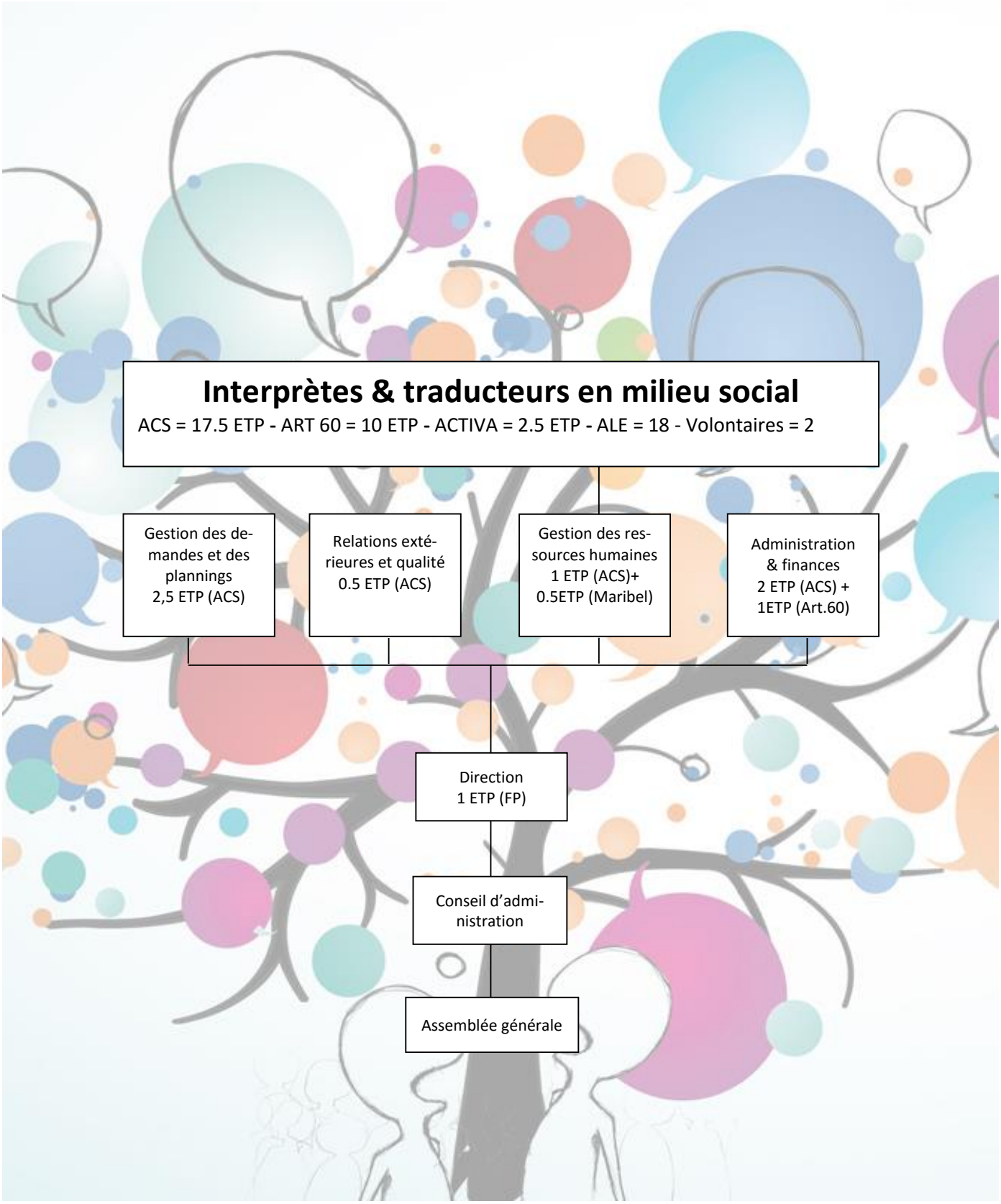
Une structure dont la sollicitation permanente par les divers acteurs de la société bruxelloise confirme l'utilité.

Tableau 6 : Analyse du coût d'une heure de prestation en 2015

<table>
<tr><th>Total dépenses (€)</th><th>Nombre d'heures prestées (h)</th><th>Coût horaire (€/h)</th><th></th></tr>
<tr><td>1.314.040 €</td><td>25.781 h</td><td>51,0 €/h</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>ACTIRIS</td><td>FACTURATION DES PRESTATIONS</td><td>SUBSIDES NON STRUCTURELS</td></tr>
<tr><td>717.420 €</td><td>182.856 €</td><td>413.764 €</td></tr>
<tr><td>54,6 %</td><td>13,9 %</td><td>31,5 %</td><td>100 %</td></tr>
<tr><td rowspan="2">27,8 €/h</td><td>7,1 €/h</td><td>16,1 €/h</td><td rowspan="2">51,0 €/h</td></tr>
<tr><td colspan="2">23,2 €/h</td></tr>
</table>

Tableau des prestations	Mois 12									
Période	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**	**2011**	**2010**	**2009**	**2008**	**2007**	**2006**
janvier	1 348	1 309	1 419	1 474	1 376	1 381	1 027	888	795	721
février	1 310	1 392	1 251	1 384	1 527	1 353	1 053	917	843	682
mars	1 508	1 398	1 532	1 612	1 723	1 268	1 216	804	955	827
avril	1 298	1 411	1 464	1 387	1 369	1 392	1 143	943	743	627
mai	1 362	1 307	1 379	1 569	1 656	1 260	1 155	911	853	741
juin	1 802	1 395	1 431	1 681	1 296	1 505	1 408	947	885	768
juillet	1 413	1 032	1 126	1 170	1 155	1 295	903	770	671	488
août	1 315	825	998	1 205	1 368	1 208	1 064	836	678	555
septembre	1 654	1 226	1 102	1 289	1 529	1 380	1 520	1 041	741	613
octobre	1 735	1 461	1 497	1 736	1 495	1 634	1 539	1 116	1 029	843
novembre	1 536	1 171	1 306	1 578	1 387	1 502	1 252	977	865	825
décembre	1 286	1 091	1 101	1 085	1 247	1 270	1 003	845	628	643
TOTAL Annuel	**17 567**	**15 018**	**15 606**	**17 170**	**17 128**	**16 448**	**14 283**	**10 995**	**9 686**	**8 333**
Hausse / 2014	*117%*									
Hausse / 2013	*113%*	*96%*								
Hausse / 2012	*102%*	*87%*	*91%*							
Hausse / 2011	*103%*	*88%*	*91%*	*100%*						
Hausse / 2010	*107%*	*91%*	*95%*	*104%*	*104%*					
Hausse / 2009	*123%*	*105%*	*109%*	*120%*	*120%*	*115%*				
Hausse / 2008	*160%*	*137%*	*142%*	*156%*	*156%*	*150%*	*130%*			
TOTAL Prestations/SeTIS	**17 480**	**14 968**	**15 579**	**17 141**	**17 108**	**16 437**	**14 281**	**10 817**	**8 672**	**7 751**
Hausse / année précédente	*1,17*	*0,96*	*0,91*	*1,00*	*1,04*	*1,15*	*1,32*	*1,25*	*1,12*	*1,11*
Moyenne mensuelle	***1 464***	***1 247***	***1 298***	***1 428***	***1 427***	***1 370***	***1 190***	***901***	***723***	***646***
Nombre d'interventions	**22 790**	**18 966**	**18 782**	**20 830**	**19 535**	**18 986**	**17 431**	**14 442**		
Nbr d'heures prestation	**25 781**	**22 558**	**22 887**	**24 530**	**21 398**	**20 981**	**19 704**	**16 522**	**16 637**	
Nbr d'heures déplacement	**13 660**	**12 902**	**13 360**	**13 246**	**12 704**	**12 183**	**11 957**	***9 328***	***7 614***	
Prestations impossibles (non dispo langue ou IS)	6 463	5 176	5 095	4 523	4 102	3 736	2 465	1 706	1 225	666
%age/Total	*25,3%*	*24,0%*	*23,0%*	*19,5%*	*18,2%*	*17,4%*	*13,7%*	*12,6%*	*10,5%*	*7,1%*
Annulées à temps (non fact.)	1 523	1 358	1 458	1 499	1 321	1 234	1 291	816	775	393
%age/Total	*6,0%*	*6,3%*	*6,6%*	*6,5%*	*5,9%*	*5,8%*	*7,2%*	*6,0%*	*6,6%*	*4,2%*

TOTAL DEMANDES Traitées	**25 553**	**21 552**	**22 161**	**23 192**	**22 551**	**21 418**	**18 039**	**13 517**	**11 686**	**9 392**
Hausse / année précédente	*1,15*	*0,97*	*0,95*	*1,03*	*1,05*	*1,19*	*1,33*	*1,16*	*1,24*	*1,30*
Total DEMANDES <territoire>	**22 764**	**20 267**	**20 549**	**20 173**	**19 109**	**17 593**	**14 800**	**11 376**	**10 686**	**8 754**


Interprètes & traducteurs en milieu social
ACS = 17.5 ETP - ART 60 = 10 ETP - ACTIVA = 2.5 ETP - ALE = 18 - Volontaires = 2
Gestion des demandes et des plannings 2,5 ETP (ACS)
Relations extérieures et qualité 0.5 ETP (ACS)
Gestion des ressources humaines 1 ETP (ACS)+ 0.5ETP (Maribel)
Administration & finances 2 ETP (ACS) + 1ETP (Art.60)
Direction 1 ETP (FP)
Conseil d'administration
Assemblée générale