Rapport annuel 2 0 2 2

BRUXELLES ACCUEIL ASBL

SIS .BA – Square Sainctelette 12/3 (2ème étage) 1000 Bruxelles

Le Service d'Interprétariat Social de l'asbl Bruxelles Accueil (BA) et de la vzw Brussel Onthaal (BO) ont pu en 2022 effectuer leurs services d'interprétariat et de traduction en milieu social grâce à la coopération d'un grand nombre d'**interprètes et de traducteurs sociaux engagés**, à la coopération de divers **pouvoirs subsidiants**, à la flexibilité de l'**équipe et les administrateurs**, aux nombreux **utilisateurs et structures, partenaires et personnes de soutien…**

Merci à tous pour votre engagement et pour le travail fourni au cours d'une année difficile, encore marquée par le covid !

Vlaamse Gemeenschapscommissie
Directie Algemeen Welzijn en Gezondheid,
Etnisch-culturele Minderheden

Cohésion Sociale 2016-2023

2022

TABLE DES MATIERES

Introduction 4

Liste des abréviations 5

1- Que sont l'interprétariat et la traduction sociale ? 6

Définition de l'interprétariat et de la traduction en milieu social
- Qu'est-ce qu'un service d'interprétariat et de traduction en milieu social ?
- Pour quels secteurs travaillent les services d'interprétariat et de traduction en milieu social ? 7
- Quelle est l'offre des services d'interprétariat et de traduction en milieu social ?
- L'interprétariat et la traduction en milieu social comme instruments de Soutien linguistique au sein d'une politique linguistique ou de communication de la structure 10

2- 25 ans BOBA 12

3- Fonctionnement 2022 14

3.1. Mise au point sur BO et BA 14
3.2. Mission et vision de BOBA 16
3.3. Organe directeur de BOBA 17
3.4. L'équipe de BOBA 17
3.5. La diversité du réseau plurilinguistique d'interprètes et de traducteurs sociaux de BOBA 20
- Statut de l'interprète/ du traducteur social 20
- Politique de volontariat et convention de collaboration pour les Interprètes/ traducteurs volontaires 21
- Politique de formation 23
- Recrutement permanent de candidats interprètes/ traducteurs 25
- Mobilisation du réseau d'interprètes/ traducteurs sociaux en 2022 27
- Mobilisation d'interprètes/ traducteurs sociaux certifiés chez BO 28
- Formation sur mesure à destination du réseau d'interprètes sociaux de BOBA 30

3.6. Les utilisateurs et les structures 38
3.7. Données chiffrées BOBA 2022 43
- Généralités 45
- Demandes et prestations d'ITMS BOBA par niveau de compétence des utilisateurs
- Evolution des prestations d'ITMS 2005-2022 52
- Brussel Onthaal vzw 54
- Bruxelles Accueil asbl 56

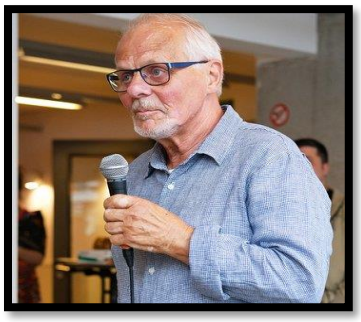
- Subventions BOBA 58
3.8. Réseau de collaboration 2022 59
- Agentschap Integratie en Inburgering
- Actiris
- Centre arrivé Fedasil
- Vluchtelingenwerk Vlaanderen
- Suivi avec DiversLeuven
- Projet avec 'Brussels International' dans le cadre de la crise Ukrainienne
- Collaboration Sétis Bxl, Info-Sourds et BA
- Plan global de diversité Actiris
- Interprétariat pour les écoles néerlandophones de Bruxelles
- Interprétariat pour les réfugiés de guerre d'Ukraine avec le soutien de Safe Brussels
- Vers une reconnaissance du profil de métier francophone pour les interprètes/traducteurs sociaux

4 - Rétrospective 2022 et perspectives pour 2023 70

5 - Annexes 73

Introduction

BOBA a un quart de siècle !!!



Cela fait maintenant vingt-cinq ans, le 1er octobre 1997, qu'a démarré Brussel Onthaal vzw/ Bruxelles Accueil asbl dans sa forme actuelle. Un tandem spécifiquement axé sur le travail d'interprétariat et de traduction en milieu social avec des volontaires. Si nous ne décomptions cette première année que 821 prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social, celles-ci ont atteint un nombre supérieur à 35.000 l'an passé.

Nous pouvons pour cela faire appel à un réseau de quelques 1.100 traducteurs et interprètes sociaux actifs. La plupart travaillent toujours sur une base de volontariat. Les volontaires de la première phase étaient souvent des expatriés issus du fonctionnariat européen, des citoyens pleins de bonne volonté et des missionnaires, mais on a aujourd'hui à faire dans la plupart des cas à des personnes d'origine étrangère bien intégrés, maîtrisant le néerlandais ou le français à présent de manière suffisante pour aider à leur tour dans la communication avec les primo-arrivants. Ils le font de bon cœur et pour rendre service, avec le flegme multilingue propre à notre capitale.

Je souhaite saisir l'occasion de ce vingt-cinquième rapport annuel pour féliciter et remercier tous ces volontaires pour le travail accompli. Non seulement pour le travail d'interprétariat social en lui-même, mais également pour la grande chaleur sociale qu'ils produisent ainsi dans une société qui a du mal avec des nouveaux arrivants. Les nombreuses personnes dormant dehors autour du Petit Château et ailleurs à Bruxelles montrent combien il est difficile de trouver la voie dans la société belge.

Mais ces prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social se déroulent également de manière particulièrement efficace et ce grâce à notre fantastique équipe BOBA : avec Marianne Scheppers comme source d'inspiration et coordinatrice et la magnifique équipe qu'elle a mise en place : Vanessa, Shpend, Serge, Carmela, Lusya, Asama, Abdellah, Laura, Abdirashid, Zahia, Lionel, Dünya, Youssef, Linde et Pierre. L'arrivée de milliers d'Ukrainiens après que la guerre ait éclaté dans leur pays a encore fait la preuve de la souplesse avec laquelle tout cela fonctionne.

Merci également à nos utilisateurs pour leur confiance maintenue dans notre organisation et aux autorités qui soutiennent le fonctionnement de nos associations.

Tous ces acteurs font de BOBA, en toute modestie, une des plus belles associations de Bruxelles. Et lorsque cela s'avère nécessaire, cette association bruxelloise dépanne également toute la Flandre et la Wallonie en termes de prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social.

Bob Pleysier, président de BOBA.

Liste des abréviations

AGII	Agentschap Integratie en Inburgering (Agence flamande d'intégration et d'intégration civique
ALE	Agence locale pour l'emploi
Art 60	Programme de mise au travail du CPAS
ASBL	Association sans but lucratif
BA	Bruxelles Accueil
BaPa	Bureau des Primo-arrivants de la Ville de Bruxelles
BO	Brussel Onthaal
BOBA	Brussel Onthaal – Bruxelles Accueil
CA	Centre arrivé
CAW	Centrum Algemeen Welzijn
CCC	Commission communautaire commune (CGC Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie)
CGRA	Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides
CGVS	Commissariaat Generaal voor vluchtelingen en staatlozen
CLB	Centrum Leerlingenbegeleiding
COCOF	Commission Communautaire Française
CPAS	Centre Public d'Aide Sociale
CVO	Centrum voor Volwassenonderwijs/ Centre d'enseignement pour adultes
ENG	Anglais
ETP	Equivalent temps plein
FR	Français
FRB	Fondation Roi Baudoin
ID	Interprète par déplacement
IT	Interprètes par téléphone s
ITMS	Interprétariat et traduction en milieu social
IVC	Interprètes par visioconférence
KUL	Katholieke Universiteit Leuven
MIC	Médiateur interculturel
NL	Néerlandais
ONG	Organisation non gouvernementale
RBC	Région de Bruxelles Capitale
RTT	Réduction du Temps de Travail
Sétis Bxl	Service d'Interprétariat Social Bruxelles
SPF	Service Public Fédéral
TS	Traduction sociale
UC	Université catholique
VDAB	Vlaamse dienst voor arbeidsbemiddeling
CCF	Vlaamse Gemeenschapscommissie/ Commission Communautaire Flamande
VGC	Commission communautaire Flamande (Vlaamse Gemeenschapscommissie)
VIA	Bureau des primo-arrivants Molenbeek-Schaerbeek
Vlaams register van Gecertificeerde sociaal tolken	Registre Flamande des interprètes sociaux certifiés
VUB	Vrije Universiteit Brussel
Vzw	Vereniging zonder winstoogmerk (organisation sans but lucratif)

Connaissez-vous le secteur de 'l'interprétariat et la traduction en milieu social' ? Êtes-vous un nouveau lecteur ? Voici un petit rappel de ce qu'est 'l'interprétariat et la traduction en milieu social' (abrégés en ITMS dans la suite de ce rapport).

1/ Qu'est-ce que l'interprétariat et la traduction en milieu social ?

° Définition de l'interprétariat et traduction en milieu social:

"Par interprétariat/traduction en milieu social, on entend la restitution complète de messages oraux ou écrits de la langue source vers la langue cible, de manière neutre et fidèle, dans un contexte social, en particulier celui du secteur de l'action sociale et de la santé, de l'enseignement, de l'emploi et du logement social, de l'accueil et de l'accompagnement des demandeurs d'asile, des services publics proposés par les autorités dans le cadre de leurs missions sociales destinées aux habitants".

° Qu'est-ce qu'un service d'interprétariat et traduction en milieu social ?

Un service d'Interprétariat et traduction en milieu social est le gardien d'un processus ayant pour but :

- D'assurer une transposition intégrale, fidèle et neutre de messages oraux ou écrits d'une langue source vers une langue cible,
- Et cela, à la requête d'une institution (l'utilisateur), dans le but de permettre aux services sociaux et publics et à l'assistance d'ouvrir leur fonctionnement régulier à tous.

La gestion de ce processus comprend quatre aspects distincts :

- Proposer une aide d'interprétariat et de traduction de qualité
- La fonction de Match
- Répondre aux demandes d'interprétariat et de traduction
- Assurer une collaboration de qualité avec le demandeur d'interprétariat ou de traduction.

° Quels sont les secteurs pour lesquels travaillent les services d'interprétariat et de traduction en milieu social ?

Les services d'ITMS travaillent pour 12 secteurs distincts :

1)	Service public	(CPAS, services communaux …)
2)	Santé	(Hôpitaux, maisons médicales)
3)	Soin de santé mentale	(SSM, hôpitaux psychiatriques)
4)	Bien-être familial et social	(ONE, Aide intégrale à la Jeunesse…)
5)	Emploi	(Actiris, Maisons de l'Emploi…)
6)	Logement social	(Agences Immobilière Sociale…)
7)	Enseignement	(Ecoles, CPMS…)
8)	Accueil/ intégration/ intégration civique	(Bureaux d'Accueil, services d'aide à L'intégration…)
9)	Accueil des demandeurs d'asile	(Fedasil, Croix Rouge, ONG…)
10)	Secteur juridique	(Etablissements pénitentiaires, avocats…)
11)	Prévention et sécurité	(Police…)
12)	Secteur socio-culturel	(Auto-organisations, asbl…)

° Quelle est l'offre d'un service d'Interprétariat et traduction en milieu social (ITMS)?

Les services d'interprétariat et de traduction en milieu social proposent l'interprétariat par téléphone, par visioconférence, par déplacement et la traduction écrite. Ils offrent certains de ces services selon les régions et les accords mutuels. Les services d'ITMS ne proposent pas de médiation interculturelle.

En 2022, il y avait 4 services d'ITMS néerlandophones actifs en Flandre et à Bruxelles : les services d'ITMS des villes d'Anvers, de Gand, de Bruxelles et l'Agentschap Integratie en Inburgering. Voir : https://www.integratie-inburgering.be/wat-doen-we/sociaal-tolken-en-vertalen.

4 services francophones d'interprétariat et traduction en milieu social sont par ailleurs actifs à Bruxelles et en Wallonie, c'est-à-dire Bruxelles Accueil, le Sétis Bxl, le Sétis Wallon et Le Monde des Possibles Liège.

- ***Interprétariat par téléphone ou par visioconférence versus interprétariat sur place :***

L'*interprétariat par téléphone* se prête parfaitement à des conversations courtes ou improvisées qui ne sont pas trop chargées émotionnellement et qui n'impliquent pas le recours à des documents écrits. L'interprétariat a lieu par téléphone. Mais l'absence de communication non-verbale peut nuire à l'établissement d'un dialogue fluide : l'interprète n'a pas de contact visuel avec ses interlocuteurs. Toutefois, l'interprétation par téléphone peut s'organiser très rapidement et est beaucoup plus anonyme.

L'*interprétariat par visioconférence* convient également pour des conversations brèves ou de longueur moyenne, lorsqu'une certaine distance avec l'interprète est souhaitable (par ex. pour procurer un sentiment de sécurité ou de bien-être au client). L'interprétariat se déroule par ordinateur, smartphone ou tablette. L'avantage est que la communication non-verbale est également rendue visible pour une part.

L'*interprétariat par déplacement* est recommandé lorsqu'il s'agit de traduire des conversations longues ou très émotionnelles. Ce mode d'interprétariat est également souhaitable lorsque la communication non verbale joue un rôle très important, lorsque l'on a recours à des documents ou quand on interprète pour plus de deux personnes à la fois.

- ***Interprétariat social versus médiation interculturelle :***

L'interprétariat social et la médiation interculturelle sont deux instruments distincts mais qui se complètent pour résoudre les problèmes de communication entre l'intervenant social et son interlocuteur allophone.

Il est important que l'intervenant social connaisse les différences entre les outils à sa disposition et sache quel outil il est préférable d'employer dans le cadre de l'aide sociale. L'emploi de l'instrument approprié auprès de l'interlocuteur allophone dans le cadre de l'aide sociale fait partie intégrante de la politique linguistique de l'organisation.

- ***L'interprète social :***

A pour mission de transposer fidèlement des messages oraux dans leur intégralité d'une langue vers une autre et ce dans le contexte des services sociaux et publics d'aide et de service. On a recours à l'interprète social lorsque la communication de part et d'autre est empêchée en raison de problèmes linguistiques. L'interprète social n'ajoute, n'omet ni ne modifie les informations et vise faire en sorte la communication entre les interlocuteurs puisse se dérouler de la manière la plus directe possible. L'interprète social est actif dans différents secteurs.

- **L'interprète social certifié**

  Un interprète social certifié est un interprète néerlandophone ayant réussi l'épreuve de certification et obtenu le certificat d'interprète social à la suite d'une formation ou grâce à son expérience. Les interprètes sociaux certifiés peuvent choisir de se faire inscrire au Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken et de se mettre ainsi à la disposition des quatre services d'ITMS de Flandre et de Bruxelles (Atlas Antwerpen, IN-Gent, Agentschap Integratie en Inburgering et Brussel Onthaal). Le parcours de formation des interprètes sociaux et le registre sont gérés par le service de Certification de l'AGII.

- **L'interprète social formé (non certifié)**

BOBA propose une formation interne d'interprète social de 40h (NL/FR/E N) aux candidats interprètes :

Compétence et techniques d'interprétariat – 6h ; Déontologie de l'interprétariat social – 3h ; Techniques de prise de note – 8h ; Interpréter pour plusieurs personnes – 1h ; Préparation d'une mission d'interprétariat – 1h ; Terminologie – 1h ; Gestion des conflits et définition du rôle – 5h ; Déontologie+ jeux de rôle ; Interprétariat par visioconférence : théorie et jeux de rôle – 5h ; Interprétariat par téléphone : théorie et jeux de rôle - 5h ; Interprétariat par déplacement : théorie et jeux de rôle – 5h.

Ces interprètes formés sont mis sur le terrain par BO en complément de l'offre d'interprètes sociaux certifiés. Chez BA ils constituent l'offre régulière.

- **« De Taalhulp », un projet de l'AGII**

Les « taalhulpen » sont des bénévoles qui interprètent au cours de conversations entre intervenants sociaux et interlocuteurs allophones. Ils transposent des messages oraux en néerlandais dans une langue étrangère et vice versa. Ils suivent une courte formation auprès de l'Agentschap Integratie en Inburgering et ils sont exclusivement utilisés pour des conversations simples et informatives :

1. Pour des entretiens à la structure fixe et simple.
2. Lorsqu'un entretien a un but informatif (par exemple, expliquer une procédure ou un règlement).
3. dont le sujet est simple ou informatif.
4. nécessitant peu de commentaires de la part de l'interlocuteur allophone
5. contenant peu de terminologie spécifique et technique.

Les « taalhulpen » ne sont pas des interprètes sociaux certifiés. Ils complètent l'offre existante d'interprètes sociaux certifiés. On fait appel à un interprète social certifié pour les entretiens ne répondant pas aux critères définis ci-dessus pour les aides linguistiques.
Les « taalhulpen » s'inscrivent dans une politique linguistique autorisant l'utilisation de plusieurs outils linguistiques tels que les interprètes, les traducteurs, les aides linguistiques, les applications, les pictogrammes, etc.
(source: Taalhulpen - Agentschap Integratie en Inburgering (integratie-inburgering.be)

- ***Le médiateur interculturel (MIC)*:**

Le MIC intervient dans le cadre d'un ensemble d'activités destinées à réduire au maximum les conséquences de la barrière linguistique, les différences socio-culturelles et les tensions entre les groupes ethniques (y compris la majorité autochtone) survenant dans le contexte de l'aide sociale. Le but ultime du médiateur interculturel est de créer une offre d'assistance qui, en termes d'accessibilité et de

qualité (résultat, satisfaction du patient, respect des droits du patient, etc.), soit la même pour tous les individus, qu'ils soient allochtones ou autochtones.

Pour remplir cet objectif, les médiateurs interculturels des secteurs du bien-être et de la santé effectuent les tâches suivantes :

- Interpréter
- Pointer les différences socio-culturelles et leur influence sur l'aide sociale
- Proposer aide et soutien au client allochtone
- Signaler les obstacles rencontrés par des clients individuels ou à des groupes de clients en termes d'aide sociale
- Se concerter avec les prestataires de soins pour résoudre les problèmes identifiés
- Apporter un appui en termes de résolution de conflits
- Informer les clients
- Signaler les cas de racisme ou de discrimination lorsqu'ils y sont confrontés.

(Plus d'info sur www.foyer.be)

° L'Interprétariat et la traduction en milieu social en tant qu'outil d'appui linguistique dans le cadre de la politique linguistique ou de communication d'une organisation :

Qu'est-ce qu'une politique linguistique ?

' La politique linguistique comprend un ensemble cohérent et structurel de règles à un niveau organisationnel, focalisé d'une part sur la suppression des barrières linguistiques pour les allochtones et d'autre part sur le fait de créer des chances maximales d'apprendre la langue néerlandaise pour les personnes allochtones' (Art. 43 du décret d'intégration en Flandres du 07/06/2013)

La suppression des barrières linguistiques permet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services pour tous les citoyens, quel que soit leur niveau d'éducation, d'alphabétisation, leurs limites ou leur langue d'origine.

La suppression des barrières linguistiques sur le lieu de travail permet d'améliorer l'accessibilité du travail pour les employés allochtones et au lieu de travail de créer des opportunités de développement pour les employés allochtones.

Il est important, parallèlement à la suppression des barrières linguistiques, de lever également d'autres obstacles à l'accessibilité, tels que le fait de prévoir une signalisation claire à l'hôpital ou d'éliminer une mauvaise acoustique dans la salle des guichets. (Cf. politique linguistique de la Huis van het Nederlands 2019)

Politique linguistique et l'interprétariat ou traduction en milieu social

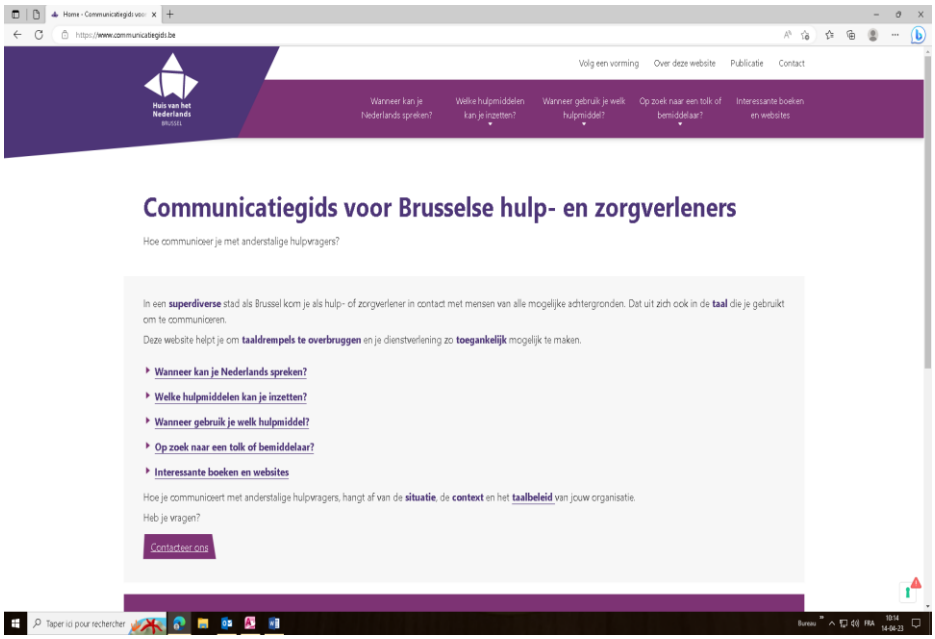
Une organisation/utilisateur a tout intérêt à développer une politique linguistique ou de communication interne, qui mette en avant les outils transversaux de communication pouvant être employés dans le cadre de leurs services à des interlocuteurs allochtones.

L'ITMS (par téléphone, visioconférence, par déplacement, par écrit) est un outil de soutien linguistique parmi d'autres, tels que la médiation interculturelle ou les pictogrammes, la langue de contact, les programmes de traduction en ligne (par ex. Google translate ou DeepL), l'usage basique du Néerlandais, l'emploi d'un langage clair, les enregistrements audio ou vidéo, etc. Il est important que les intervenants sociaux sachent quel outil employer selon la situation et quel en est l'impact potentiel sur l'accès du public-cible au service proposé.

L'Agentschap Integratie en Inburgering a conçu un modèle décisionnel : une gamme de communication destinée à réduire les barrières linguistiques dans le secteur de l'aide et des services.
Communicatiewaaier om taaldrempels in hulp- en dienstverlening te verkleinen (integratie-inburgering.be)

Le besoin s'est fait sentir à Bruxelles de travailler à un modèle de communication adapté au contexte plurilinguistique de la ville.

La « Huis van het Nederlands », responsable de la politique linguistique Néerlandophone à Bruxelles, a développé avec des partenaires adéquats un modèle décisionnel bruxellois. Un premier modèle de communication a vu le jour en 2019 pour les intervenants sociaux et les prestataires de soins bruxellois. Diverses formations ont été proposées en ligne.
Home - Guide de communication pour le secteur bruxellois du bien-être



2/ 25 ans BOBA : 1997-2022

= KANSEN DELEN - LE PARTAGE MUTUEL - GIVE AND TAKE

Le Service d'Interprétariat et de traduction sociale BOBA a été créé le 5 octobre 1997 à partir des deux asbl BO et BA, qui faisaient alors encore partie de l'organisation bilingue Bruxelles Accueil - Porte Ouverte asbl, rue de Tabora 6 à 1000 Bruxelles. 25 ans plus tard, BOBA est là et plusieurs centaines de milliers de demandes d'interprétariat et de traduction en milieu social ont été traitées par un réseau plurilingue d'interprètes et de traducteurs sociaux.

Ces 25 ans de BOBA se font sous le signe de la professionnalisation et de la qualité, du travail volontaire et de la formation, de la résilience, de la flexibilité et de la croissance.

Nous avons pu dignement fêter ces 25 ans le 4 novembre 2022, dans un lieu approprié – le musée de la migration de l 'asbl foyer – en compagnie de nombreux interprètes/ traducteurs sociaux et intervenants sociaux.

Vous pourrez retrouver l'intégralité des festivités des 25 ans sur notre site internet : l'exposition, les témoignages, un poème et le livre d'or. N'hésitez pas à aller y jeter un œil et appréciez encore un peu… www.servicedinterpretariatsocial.be

25Y Bo-Ba

INFO EXPO

Partage mutuel

Si tu n'existais pas
Nous t'inventerions
Des hôpitaux aux prisons
En passant par les centres d'accueil
Sans parler des bureaux de police et des palais de justice
Partout tu as laissé ta trace
Et il ne faut pas le prendre à la légère
Tes services se sont répandus
Comme une trainée de poudre
Tu mets tout en œuvre
Pour venir en aide
Aux personnes démunies
Et aux nouveaux venus confrontés aux barrières linguistiques
En ouvrant la grille
On dirait bien
Que tu pars en guerre
Contre la pauvreté et l'inégalité
Tu leur tends naturellement la main
Car le partage mutuel est dans ta nature
Rien ne t'empêche
D'atteindre ton but
Tu prends régulièrement des décisions audacieuses
Pour relever les défis
Et surmonter ceux qui font obstruction
Oui, tu as neuf vies tel d'un chat
Car abandonner
Est un mot que ton dictionnaire ne contient pas
Quiconque arrive chez toi,
Repart la tête haute
Et de bonne humeur
Bruxelles Accueil asbl
Tu ne t'arrêtes pas au partage mutuel
Tu partages l'égalité des chances
Et c'est une ligne de vie
Pour nous tous

Lomé (Togo), jeudi 15 septembre 2022 Napo Bitoumba
Un ancien volontaire et interprète auprès de Brussel Onthaal vzw
A l'occasion des 25 années d'existence de BOBA

3/ Fonctionnement de BOBA en 2022

En soi, le fonctionnement de BOBA ne diffère pas beaucoup de celui des années d'activité précédentes. Nous nous intéresserons à la situation générale avant d'aborder les activités plus spécifiques de 2022.

3.1- Situation de BOBA :

Notre fonctionnement opérationnel pour l'ITMS à Bruxelles et au-delà en Belgique est porté par 2 asbl, à savoir Brussel Onthaal (BO) et Bruxelles Accueil (BA) :

- Le réseau partagé d'interprètes et de traducteurs en milieu social (BOBA) est plurilingue, à savoir NL/FR/ANG-langue étrangère et est constitué d'à peu près 1/3 de néerlandophones et 2/3 de francophones. Nous avons recours en dehors du statut de volontaire à d'autres statuts également, tels que celui d'indépendant (à titre principal ou complémentaire), SmartBe, Tentoo, Ritmo, ALE, art 60. Le réseau couvre actuellement environ **120 langues** dans son ensemble. Le recrutement est permanent et suit les besoins du moment, par ex. Arabe standard, Espagnol, Somali, Tigrinya, Pachtou, Dari, Peul…

- Le système d'enregistrement (gestion des données) est un système bilingue que partagent les deux asbl. Les missions et prestations d'ITMS, les données liées au registre des interprètes, les données liées aux utilisateurs, la facturation font partie des nombreuses options du système, qui est continuellement adapté aux besoins quotidiens et tenant compte du fonctionnement des services néerlandophones d'ITMS en Flandres. En 2022 le Sétis Bxl a aussi démarré le développement de ce système d'enregistrement mais adapté à leur quotidien spécifique.

- Le site Internet est bilingue et englobe les deux asbl avec les spécificités qui leur sont propres.

- L'équipe est répartie entre les deux asbl tout comme la coordination. Voir l'organigramme 2022 BOBA en annexe 1.

- Les coûts de fonctionnement sont partagés entre les deux asbl avec une clé de répartition annuelle, également inscrite au 'contrat annuel de service' entre les 2 asbl.

- BO et BA dépendent d'un même organe de direction, ce afin de permettre la poursuite d'une politique concertée et intégrée.

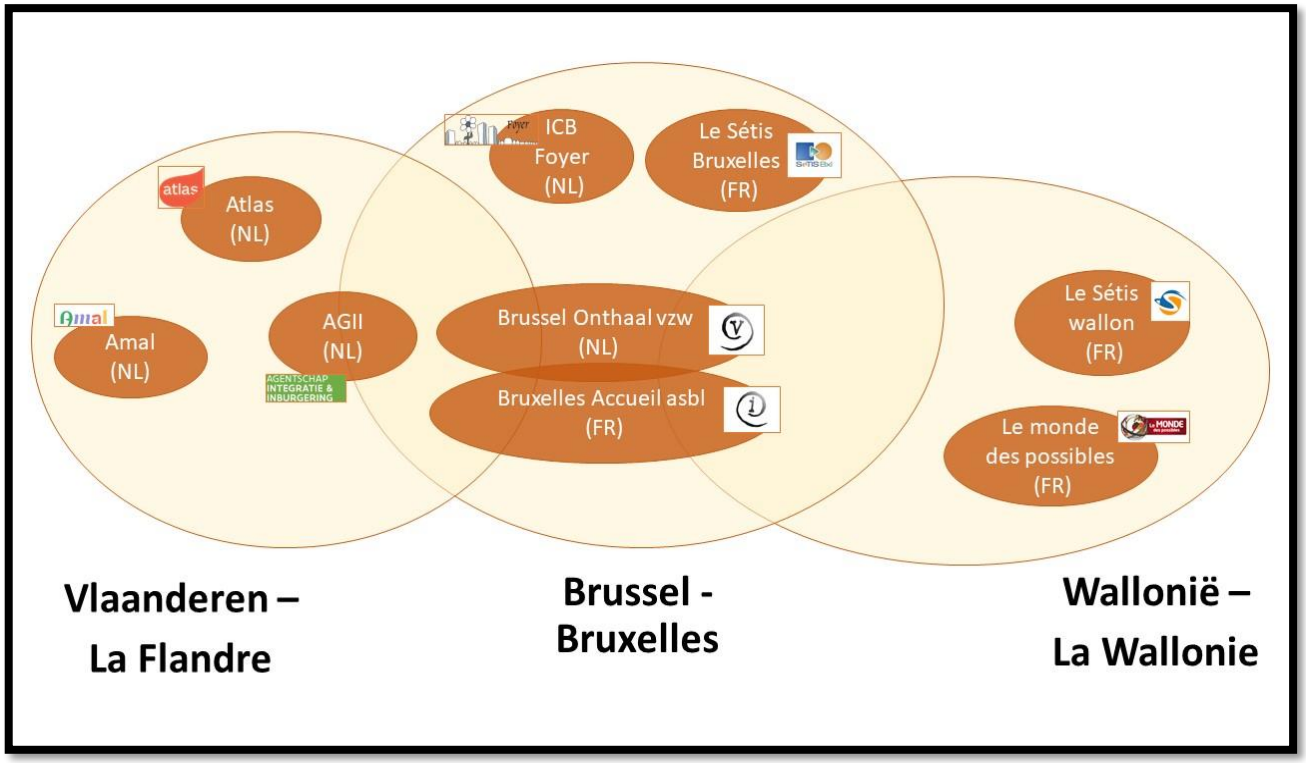
- **Brussel onthaal vzw (BO)**

BO se pose en Service bruxellois décentralisé et néerlandophone d'ITMS pour les intervenants sociaux néerlandophones et bilingues de Bruxelles et a pour tâches principales l'organisation d'une offre d'interprétariat et de traduction qualitative (certifiée) et répondant aux besoins dans la région de Bruxelles bilingue. Ceci veut dire une offre d'interprétariat par déplacement et par visioconférence et la traduction de documents écrits.

BO emploie donc prioritairement à Bruxelles des interprètes/ traducteurs néerlandophones certifiés inscrits au registre flamand des interprètes et des traducteurs certifiés ' (cfr integratiedecreet) et travaille en complément à Bruxelles et Flandres avec un réseau multilingue d'interprètes/ traducteurs non-certifiés mais formés (formation sur mesure), ayant majoritairement le statut de bénévole et ceci pour l'interprétariat par téléphone, par déplacement, par visioconférence et la traduction écrite.

- **Bruxelles Accueil asbl (BA)**

BA propose une offre qualitative adaptée aux besoins, constituée de l'interprétariat par téléphone, par déplacement, par visioconférence et de traduction écrite à destination des intervenants sociaux francophones ou bilingues de Bruxelles et de Wallonie. Ces missions d'ITMS sont effectuées par des interprètes/ traducteurs sociaux formés, soit principalement par des bénévoles ayant suivi une formation sur mesure (40h) en interne ou la formation 'l'interprétariat en milieu social' de l'U-Mons.



3.2- Mission et vision de BOBA

Mission

La mission de BOBA est de deux ordres :

- L'objectif principale consiste à faciliter la communication entre allochtones et société belge de manière à garantir l'accessibilité des services existants aux allochtones. La réalisation de cet objectif passe par un travail de traduction et d'interprétariat social.

- L'effet collatéral induit de ce travail est que des primo arrivants sont amenés au cours de ce processus à débuter comme traducteur/ interprète bénévole et qu'ils font ainsi un pas dans le sens d'une participation à la société belge et à la vie professionnelle. Notre deuxième objectif est de faciliter ce processus.

Vision

La vision de BOBA repose sur trois éléments :

- Volontariat : le cœur de métier de BOBA réside dans l'emploi de volontaires

- Répondre aux besoins : BOBA est orienté client et a l'ambition de parvenir à organiser une offre maximale et flexible d'interprétariat et de traduction répondant aux besoins du terrain. L'objectif ultime est de proposer de la traduction et de l'interprétariat professionnels mais BOBA souhaite continuer à combler les lacunes par le biais de son réseau de volontaires, pour autant que les services d'ITMS et le circuit commercial ne parviennent pas à répondre à toutes les demandes.

- Bruxellois et donc multilingue : BOBA souhaite travailler à la facilitation de la communication au sein de l'environnement linguistique chaotique de Bruxelles. L'idée est que la langue cible soit porteuse de solutions au lieu de constituer un problème supplémentaire. En tant qu'organisation bruxelloise, BOBA contourne le choix contraignant d'un régime linguistique unique tel que l'impose la Belgique institutionnelle…

3.3- L'organe directeur de BOBA

Les mêmes personnes sont membres du conseil d'administration des deux organes directeurs BOBA. Il est de ce fait possible de mener une politique intégrée pour les deux organisations. L'organe directeur 2022 était constitué par les administrateurs suivants:

Bob Pleysier	Président (pouvoir de signature)
Anne Dussart	Responsable du département asile et migration de Caritas International
Thibaut Cardon	Volontaire, traducteur (pouvoir de signature)
Svetlana Vogeleer-Aloushkova	Enseignante Marie Haps (pensionnée)
Sarah De Hovre	Directrice PAG-ASA
Peter Thesin	Volontaire, interprète

L'organe directeur de BOBA a reçu le soutien technique de Marianne Scheppers, coordinatrice BOBA et de Wouter Nielandt, comptable externe/ réviseur.

L'organe directeur de BOBA s'est réuni virtuellement et en présentiel les lundis : 24/01-14/03-09/05-19/09-12/12/2022. L'assemblée Générale s'est réunie le 9 mai 2022.
Les thèmes abordés sont allés de l'impact du COVID sur le fonctionnement à l'évolution du secteur de l'ITMS, à la tarification et aux revenus, aux subsides et à la politique de ressources humaines, au bilan annuel et au budget, à la politique en matière de volontaires et de formation.

3.4- L'équipe de BOBA en 2022 en ses meilleurs vœux pour 2023…

L'organigramme BOBA 2022 est joint en annexe 1.

En 2022, l'équipe BOBA a été composée alternativement de 12 à 13 salarié(e)s :

- Coordination,
- Soutient qualité,
- Match interprétariat par déplacement et par visioconférence,
- Match interprétariat par téléphone,
- Match traduction écrite,
- Comptabilité,
- Appui administratif.

Nous avons travaillé en 2022 avec Mensura, le service externe de prévention, à une analyse des risques psychosociaux à partir d'entretiens individuels avec les membres de l'équipe. Les résultats ont été partagés avec l'équipe début août, en mettant en avant des points d'action pour une amélioration du bien-être au travail.

Chaque membre de l'équipe a pu en 2022 obtenir un certificat premiers soins grâce à une formation en premiers soins dispensée sur le lieu de travail avec la collaboration de Mensura.

Nous avons continué à investir en 2022 dans le soutien linguistique au travail. En néerlandais pour certains collègues en partenariat avec VOKANS et pour d'autres en français en partenariat avec un prof de français (volontaire).

Le contexte du Covid a également continué à influencer sur le fonctionnement de l'équipe et sur le fonctionnement général : télétravail, réunions en ligne… Nous n'avons cessé de chercher le bon équilibre pour tous.

Soutien à l'équipe et à l'organisation.

Les bénévoles Linde et Pierre ont régulièrement fourni une aide administrative au bureau et dans le contexte des activités d'interprétariat. Pierre a apporté de l'aide dans le cadre de la célébration des 25 ans de BOBA pour les photos, l'expo…

Deux interprètes sociaux (Tigrigna) ont travaillé sur la base d'un art. 60 (CPAS d'Etterbeek – CPAS de Saint Josse).

BO a pu recruter d'avril 2022 à fin 2022 5 interprètes sociaux Ukrainien/ Russe sur contrat dans le cadre de la crise Ukrainienne. Voir la suite du rapport, page 63.

Mathilde et Sabawoon (également interprète pashtoune), dans le cadre d'un job étudiant, sont venus renforcer pendant l'été le service de mise en correspondance des interprètes par téléphone s.

Stagiaires

En raison de la persistance de la pandémie de Covid, le recours à des stagiaires s'est souvent fait de manière virtuelle et à distance. Il reste important de pouvoir donner des opportunités en matière d'expérience ainsi que de faire entrer dans le service des personnes ayant un regard neuf.

Vue d'ensemble des stagiaires en 2022

Nom	Période	UNIV/ECOLE	LANGUES	ACTIVITE
Lubna Lubbad	04/01/2022 – 31/03/2022	UMons	Arabe, Français, Anglais	Interprétariat, traduction
Esra Akbas	15/02/2022 – 08/03/2022	KULeuven	Français, Néerlandais	Traduction par télétravail
Yasmin Ben Saddik	25/04/2022 – 03/06/2022	VUB	Anglais, Français, Espagnol, Néerlandais	Traduction et interprétariat, appui à la formation
Frauke Geeraerts	30/05/2022 – 24/06/2022	UAntwerpen	Français, Néerlandais, Anglais	Traduction, appui à la formation
Aryan Sayed Masood	02/02/2022 – 02/03/2022	EPHEC	Pachtoune, Dari, Anglais, Français	Interprétariat, traduction, appui à la formation

Yasmin, stagiaire, témoigne ici de son stage chez BOBA en 2022 :

Mon nom est Yasmin Ben Saddik et j'ai fait mon stage chez BOBA. J'ai beaucoup appris au cours de cette période de stage. J'ai dû effectuer diverses tâches, comme des traductions vers le Néerlandais, l'Anglais et l'Espagnol. J'ai traduit, révisé et même rédigé des textes, de la terminologie, un rapport annuel, des jeux de rôle, etc. J'ai de plus suivi des cours auprès de Foyer pour recevoir une formation auprès d'interprètes sociaux. J'ai suivi différents cours où étaient prodigués des conseils sur ce qu'il faut et ne faut pas faire ; j'ai également dû lire des textes en français et en anglais à voix haute pour que les personnes qui suivaient la formation puissent interpréter et j'ai aussi dû interpréter moi-même quatre exercices imposés. C'était vraiment fascinant d'entendre les gens dans la classe parler Ukrainien et Russe sachant que je n'avais jamais entendu parler ces langues. Ce qui a également été intéressant et enrichissant c'est une mission d'interprétariat qui m'avait été confiée, où je devais interpréter en Espagnol pour une mère et son fils ainsi qu'une infirmière et une travailleuse sociale. Ces expériences m'ont appris à plus oser prendre la parole, à me sentir utile et aussi à élargir mon champ lexical. J'ai également reçu les révisions de documents que j'avais traduit et j'ai trouvé ça vraiment bien. J'ai appris de mes erreurs et je ne manquerai pas dans le futur d'appliquer le feedback reçu. C'était également chouette de devoir parfois venir travailler au bureau et d'exercer mon français. L'ambiance au bureau était très agréable, tout le monde était très amical et serviable.

3.5- BOBA : un réseau d'interprètes/ traducteurs sociaux plurilingue et divers

Grâce à un réseau partagé BOBA de **1.124 interprètes/ traducteurs sociaux actifs** (= disponibles) **-** dont 194 interprètes néerlandophones certifiés (17%) - ont pu être réalisées **43.206 demandes** d'interprétariat par déplacement, par téléphone et par visioconférence et de traduction écrite (29.744 BO et 13.462 BA)**. 35.878 prestations ou 83%** (24.368 BO et 11.510 BA) ont été réalisé.

Ces interprètes et traducteurs sociaux ont travaillé de la langue étrangère vers le français, le néerlandais ou l'anglais et dans le sens inverse. Ce sont au total **111 langues différentes** qui ont été demandées en 2022 : 102 langues chez BO et 92 langues chez BA.
Voir l'annexe 2 pour une vue d'ensemble de l'offre de langues de BOBA en 2022.

- **Un statut pour l'interprète/ traducteur social !**

Un statut flexible et d'usage facile pour l'interprète/ traducteur social se fait encore attendre. Plusieurs interprètes/ traducteurs sociaux ont décroché pour cette raison…

Les interprètes et traducteurs sociaux ont travaillé avec BOBA sur la base de **divers statuts :**

- Le statut de volontaire,
- Le statut d'indépendant ou d'indépendant complémentaire,
- Le contrat ALE,
- Le contrat Art. 60 par le biais du CPAS
- Les contrats Smart et Tentoo

La majorité des interprètes/ traducteurs sociaux a travaillé en tant que volontaire.

Nous avons également continué en 2022 notre quête d'un statut approprié pour les interprètes et traducteurs sociaux, pour qu'ils puissent se lancer professionnellement. Il n'existe pas de statut adapté et flexible pour les interprètes/ traducteurs sociaux mais celui-ci est souhaitable !

BOBA a adressé en 2022 une question de recherche au « « Wetenschapswinkel Brussel » afin de déterminer quel serait le statut idéal pour les interprètes/ traducteurs sociaux. Nous espérons que cela permettra d'élargir les perspectives et que le pouvoir politique pourra s'en emparer.

L'annexe 3 reflète l'évolution des différents statuts des interprètes et traducteurs sociaux sur une période de sept ans, c'est-à-dire entre 2016 et 2022.

La part d'interprète sociaux volontaires est la plus forte chez les interprètes par téléphone, suivis des interprètes par déplacement et des interprètes par visioconférence. Le statut d'indépendant est le deuxième statut le plus important, suivi des autres statuts tels que celui de l'ALE, les contrats Smart/ Tentoo, les stagiaires.

- **Une politique de volontariat et un accord de collaboration pour les interprètes/ traducteurs sociaux volontaires**

Les volontaires ont une part importante dans notre organisation. BOBA a besoin d'une politique de volontariat comme un instrument nécessaire pour son fonctionnement. Les interprètes et traducteurs sociaux volontaires constituent encore la majorité de notre réseau plurilingue d'ITMS. BOBA vient en soutien à ce réseau de volontaires par le biais d'une convention spécifique de collaboration, d'indemnités forfaitaires, d'informations et de rencontres, d'une formation sur mesure et d'un appui/ coaching.

Informer

Le réseau d'interprètes et de traducteurs sociaux est tenu au courant par le biais de mailings ciblés (par exemple sur les nouveaux tarifs, les directives Covid, des conseils ou des points demandant une attention particulière, etc.) et du site internet. Ces mailings, en tant que vecteur d'informations ont plus d'impact qu'une lettre d'information.

Rencontre

En raison de la persistance du Covid a été organisée le 28 janvier une rencontre en ligne pour les interprètes/ traducteurs en milieu social. Ce sont quasi cent interprètes/traducteurs sociaux qui se sont retrouvés en ligne. Le besoin de se faire entendre et de se rencontrer était grand.

Pendant l'été a pu être de nouveau organisée, après une longue période, une activité de rencontre pour les interprètes et traducteurs sociaux, plus spécifiquement un buffet indien le 30-06-2022 dans le CC De Kriekelaar. L'affluence des interprètes et traducteurs sociaux a été très importante en dépit de la persistance du contexte Covid.

Appui

Les interprètes /traducteurs sociaux bénéficient d'un appui pour les diverses questions qu'ils se posent et ils sont référés si nécessaire. Ex : remplir une demande de travail volontaire au niveau de la mutuelle ; comment rédiger une facture de manière correcte ; infos sur l'ALE et smart ou encore comment commencer comme indépendant…

En 2022 des masques et des écrans faciaux ont de nouveau été mis à disposition des interprètes sociaux dans le cadre de la prévention du Covid 19.

BOBA se plait aussi à soutenir et à renforcer les talents des nombreux volontaires, ces talents étant susceptibles de les amener vers le marché du travail.

Nous entretenons par ailleurs une relation personnelle avec nos volontaires en les soutenant lorsqu'il leur arrive quelque chose en privé ou en les félicitant, par ex. lors d'une naissance.

J'ai reçu votre carte de félicitations cet après-midi ! Et je voulais vous remerciez ainsi que toutes l'équipe de Bruxelles Accueil, je n'y attendais pas et ça me fait chaud au cœur ❤!
Passez mes remerciements les plus sincères à toutes l'équipe.

Merci pour ce message et merci à toute l'équipe qui organise les prestations des volontaires

Merci pour ces mots très touchants accompagnés d'un cœur. Merci également de nous rendre hommage dans la journée mondiale des volontaires. J'espère qu'il y aura plus des gens qui veulent répandre l'esprit du bénévolat. Cela peut rendre la société plus solidaire et plus équilibrée

Un grand merci pour la gentille carte. C'est un plaisir de pouvoir donner un coup de main à votre formidable boulot !

Bonne santé et meilleurs vœux à la grande famille pour les fêtes de fin d'année.

Je vous embrasse tous !

Dankjewel voor het mooie kaartje en warme woorden. Da's lief.

Ik ben dankbaar dat ik bij Brussel Onthaal kan werken en dat u, Vanessa, ooit in mij geloofde en mij een geweldige kans gaf om voor jullie als sociaal tolk te werken, ook al is het nog steeds het vrijwilligerswerk;)

Formation

Voir plus loin dans ce rapport (p. 33 et suivantes) pour une présentation détaillée des différentes formations.

Ik heb recent sociaal tolk en ook gerechtstolken en vertalen certificaten behaald. Ik zou jou graag bedanken voor de nuttige vorming die je aan ons gaf in Brussel twee jaar geleden, het was super interessant en heeft me geholpen om de certificaten makkelijker te halen.

Petit mail simplement pour vous faire savoir que nous sommes ravis des prestations fournies par Bruxelles accueil.
Les personnes qui répondent à nos appels sont particulièrement accueillantes et sympathiques.
Les traducteurs sont également très professionnels et toujours disponibles.

Nos accès autorisés au boulot ne nous permettent pas de répondre à votre formulaire d'évaluation, mais nous voulions, toutefois, transmettre combien nous avions été satisfaits, plus que satisfaits pour le travail de traduction de Maria.

Elle a très agréablement traduit et a tenu une très juste place… permettant à chacun de se sentir en confiance et à la discussion d'être fluide et authentique.

- ### Une politique de formation

Multilingue

BOBA fait le choix d'une couverture maximale des besoins et fait jouer pour cela la carte du plurilinguisme, c'est-à-dire langue étrangère vers NL-FR-ANG.

Ce plurilinguisme est très certainement un atout, sachant que BOBA travaille surtout pour le secteur 'accueil asile'. Ce plurilinguisme a des implications en termes d'encadrement et de formation. En l'absence d'une autre offre c'est BO qui endosse la responsabilité des formations en néerlandais et en anglais. BA prend la responsabilité des formations en français.

Accessibilité

Il est important que l'offre de formation soit accessible, gratuite et flexible.

L'organisation de ces formations incombe à la collaboratrice qualité, Vanessa De Tobel.

Elle ajuste cette offre de formation en fonction d'évaluations et de nouveaux points de vue. C'est ainsi que nous avons grandi, après bien des années, en passant de petits modules et d'actions isolées à une formation de base de 40 heures conditionnant au déploiement sur le terrain.

Formation de base

L'expérience des années passées nous a appris que cette formation de base était une condition nécessaire au déploiement des nouveaux interprètes sociaux. Cela permet une amélioration notable de la qualité des interprètes sociaux et de l'attitude de l'interprète par opposition à ceux qui par le passé n'avaient suivi qu'un module de déontologie.

Cette formation de base dure **40 h** et comprend les éléments suivants :

- Compétences et techniques d'interprétariat – 6h
- Déontologie de l'interprétariat social – 3h
- Techniques de prise de notes – 8h
- Interpréter pour plusieurs personnes – 1h
- Se préparer à une mission d'interprétariat : 1h
- Terminologie – 1h
- Gestion des conflits et détermination du rôle – 5h
- Interprétariat par visioconférence : théorie et jeux de rôle – 5h en ligne
- Interprétariat par téléphone : théorie et jeux de rôle – 5h en ligne
- Interprétariat par déplacement : théorie et jeux de rôle – 5h

Spécialisations

BA a organisé une formation spécialisée de 8 modules autour de la terminologie médicale dans les hôpitaux.

Il est possible, selon les moyens et les thématiques, de travailler autour de thématiques actuelles auxquelles l'interprète social se trouve confronté, par ex. le racisme, la violence, LGTBQ+ …

Financement

Le financement de ces formations est assuré par des subsides, des projets ou nos propres moyens.

- **Recrutement permanent de candidats interprètes/ traducteurs sociaux**

BOBA a de nouveau connu une année très chargée. Nous avons fortement investi dans la formation de nouveaux candidats interprètes sociaux pour les langues posant problème et ce pour notre propre fonctionnement ordinaire ou au travers de projets avec entre autres Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Brussels International, COCOF Initiatives ou Safe Brussel.

Le recrutement permanent continue d'être un point d'intérèt. Diverses campagnes de recrutement ont été montées en 2022 : par le biais de notre propre site internet, de la bouche à oreille, de recrutements ciblés pour les langues posant problème par le biais d'Indeed.com, de projets avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen, d'annonces par le biais de l'organisation de volontaires 'Give a Day'… Nous avons reçu quotidiennement des demandes d'inscription de candidats interprètes.

Nous avons participé aux bourses de formation, le 9 mai à Tour & Taxis et le 17 octobre au niveau de CVO Lethas. Divers candidats ont ensuite pu rejoindre la formation.

Nous avons recherché des candidats supplémentaires pour l'Ukrainien et le Russe dans le cadre de la crise Ukrainienne. Nous avons à ce titre reçu l'aide de Fedasil et du CGRA qui ont référé les candidats vers nos services. Ces candidats ont eu l'opportunité de suivre la formation de 40h en Néerlandais, en Français ou en Anglais. Ceci nous a permis en 2022 de développer notre base de données pour l'Ukrainien/ le Russe et de mieux répondre à la demande.

Arrivée de nouveaux candidats interprètes sociaux en 2022 :

Nombre de nouvelles candidatures en 2022

Néerlandophones	140 + (50 Ukrainien/ Russe)
Anglophones	53 + (72 Ukrainien/ Russe)
Francophones	180 +(88 Ukrainien/ Russe)
Total	**373 + (210 Ukrainien – Russe)**

Raison pour lesquelles un candidat n'est finalement pas inscrit :

- Trop occupé(e), pas de temps pour suivre la formation ou pour démarrer une collaboration/ départ à l'étranger/ études.
- L'offre du service d'interprétariat ne coïncide pas avec les attentes (statut, indemnités).
- Plus de réaction après réception des infos relatives à la collaboration.
- Le candidat ne correspond pas au profil recherché par le service d'interprétariat (par ex : un candidat ne veut collaborer que pour la traduction mais il n'y a pas besoin de traducteurs pour cette combinaison de langues; le candidat parle une langue pour laquelle il y a déjà suffisamment d'interprètes ou pour laquelle il n'y a pas de besoin ; le candidat est seulement disponible le weekend)
- Le candidat ne peut pas se libérer pour suivre la formation.
- Le candidat a commencé à suivre une formation d'interprète social chez AGII et s'inscrira lorsqu'il/ elle aura obtenu le certificat.

Nombre de nouvelles inscriptions en 2022

Néerlandophones	60
Anglophones	22
Francophones	74
Total	**156**

Il n'était possible de s'inscrire chez BOBA en 2022 qu'après avoir suivi les modules de formation prescrits et avoir réussi le test final. Des modules ont été donnés en ligne et nous avons continué à développer de petits films d'instructions.

- **Mobilisation du réseau d'interprètes/ traducteurs sociaux pour les activités d'ITMS :**

BOBA qui lança l'ITMS dans les années '80 pendant la crise de l'asile qui sévissait alors et au moment de l'ouverture du centre d'accueil du Petit Château, a alors fait le choix délibéré de la solidarité et du volontariat. Ces options continuent aujourd'hui à occuper une place importante dans le fonctionnement de BOBA.

BOBA recours, en dehors du registre flamand d'interprètes/ traducteurs sociaux certifiés, à un vaste réseau national - voire international – multilingue d'interprètes et de traducteurs sociaux.

Ils ont principalement un statut de volontaire, mais des indépendants (principaux ou à titre complémentaire) collaborent également par le biais de SmartBe, en tant que détaché ALE ou avec un contrat Art. 60 par le biais d'un CPAS.

BOBA assure une formation sur mesure (formation de base de 40h, Intervision, spécialisations) pour son propre réseau d'interprètes sociaux. Voir plus loin dans ce rapport.

Cette offre vient compléter l'offre certifiée chez BO. Il s'agit chez BA de l'offre régulière.

BOBA a un réseau plurilingue actif constitué de :

- 740 interprètes pour l'interprétariat par déplacement — dont 222 NL soit 30%
- 700 interprètes pour l'interprétariat par téléphone — dont 205 NL soit 29%
- 507 interprètes pour l'interprétariat par visioconférence — dont 158 NL soit 31%
- 464 traducteurs — dont 186 NL soit 40%

En 2022, **725** interprètes/ traducteurs étaient actifs chez BO et ils étaient **514** chez BA**.** Ils ont ensemble réalisé **35.878** prestations d'interprétariat/ traduction en milieu social

BO	486 interprètes sociaux par déplacement	**BA**	288 interprètes sociaux par déplacement
	371 interprètes sociaux par visioconférence		1.077 interprètes sociaux par visioconférence
	471 interprètes sociaux par téléphone		376 interprètes sociaux par téléphone
	62 traducteurs sociaux		59 traducteurs sociaux

Il est important et nécessaire pour pouvoir garantir de la flexibilité et une couverture maximale des besoins, de disposer d'un réseau vaste, diversifié, flexible et plurilingue d'interprètes et de traducteurs sociaux.

En 2022, 750 interprètes/ traducteurs sociaux étaient actifs pour le compte de BOBA.

Evolution du recours aux différents interprètes et traducteurs BOBA pour la période 2007-2022

BOBA	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
IT	310	336	365	419	354	343	278	321	330	404	417	546	523	553	538
IVC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146	312	408
ID	129	170	151	241	270	295	278	351	405	400	526	457	385	455	503
TE	193	188	174	119	97	86	68	74	58	90	78	113	82	67	80
Total	**439**	**455**	**507**	**512**	**478**	**482**	**413**	**457**	**510**	**570**	**673**	**703**	**650**	**714**	**750**

IT=interprètes par téléphone ; IVC= interprètes par visioconférence ; ID = interprètes par déplacement;

TE = traduction écrite

- **Recours aux interprètes sociaux certifiés chez BO**

Comme nous l'avons déjà mentionné lors de la définition de l'interprète social certifié, ces derniers sont formés et certifiés par le service 'Certificering en opleiding'' de l'AGII et sont mis à la disposition des quatre services néerlandophones d'ITMS en Flandre et à Bruxelles.

Nombre d'interprètes et traducteurs sociaux certifiés dans le fichier de Brussel Onthaal :

Le registre flamand d'interprètes et de traducteurs sociaux certifiés compte à ce jour **488 interprètes sociaux et 128 traducteurs (**cf. base de données DUSC**)**. BO disposait en 2022 de 177 interprètes sociaux certifiés et de 102 traducteurs certifiés dans sa base de données.

Les interprètes sociaux certifiés sont déployés pour les demandes d'interprètes par déplacement' et 'par visioconférence' et les traducteurs certifiés pour les demandes de 'traduction écrite'.

BO n'a pas recours aux interprètes certifiés ou formés (mais essentiellement à des interprètes volontaires ou indépendants/ ALE/ Smart) pour l'interprétariat par téléphone, en complément de l'offre du Vlaamse Tolkentelefoon de l'AGII.

La règle générale du Décret d'Intégration en Flandre veut que l'on ait d'abord recours à un interprète certifié et qu'on se mette en quête d'un interprète social formé seulement en cas d'indisponibilité.

La région de Bruxelles reste une zone à problème pour beaucoup d'interprètes sociaux certifiés. Les raisons sont les suivantes : la distance, interprète social disponible seulement par visioconférence, le plurilinguisme et la méconnaissance de Bruxelles, les problèmes de parking, mission trop courtes, covid… C'est la raison pour laquelle BO a souvent dû avoir recours à sa propre offre d'interprètes sociaux formés. Le registre existant d'interprètes sociaux certifiés ne suffit pas à couvrir la demande actuelle.

Nombres d'interventions réalisées par des interprètes certifiés :

Comme nous l'avons déjà expliqué plus haut, BO travaille dans le contexte plurilingue de Bruxelles, dans lequel le recours à des interprètes sociaux néerlandophones certifiés est limité, par ex. en cas de demande d'interprètes d'une langue étrangère vers le français.

Du côté de BO, 1.674 missions d'interprétariat par déplacement et 1.726 missions d'interprétariat par visioconférence (pour un total de 3.400 missions d'interprétariat et de 8.366 heures d'interprétariat) ont été réalisées en 2022 par des interprètes sociaux certifiés. Ces missions d'interprétariat (interprétariat par déplacement et par visioconférence) représentent 19% de toutes les prestations d'interprétariat chez BO.

- Les interprètes sociaux certifiés ont reçu une indemnité de 48€/h, puis de 12€ par quart d'heure entamé. Les interprètes sociaux ayant un statut de volontaire ont reçu l'indemnité forfaitaire pour volontaires. Nous avons payé une indemnité de transport de 0,41€/km ou remboursé le coût réel des tickets. En 2022 ont été introduits un tarif de soirée (après 20h) et un tarif week-end.

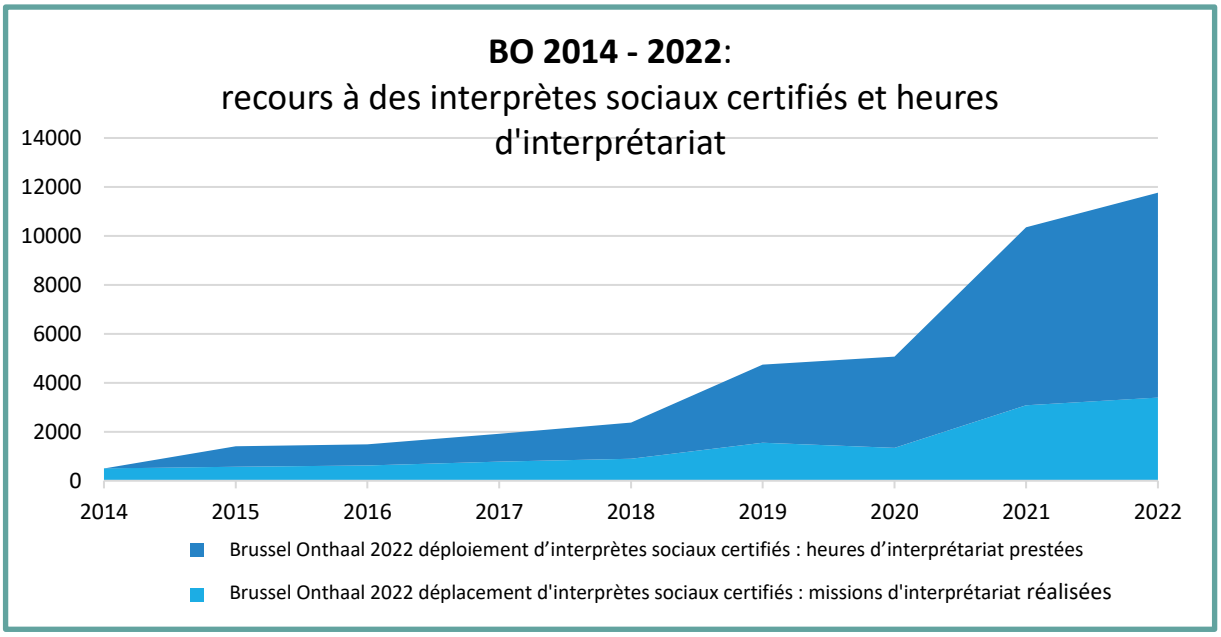
- L'utilisateur a payé l'interprète certifié 48€/h ainsi que les frais réels de transport à hauteur de 0,41€/km ou sur base des titres de transport (le coût direct de l'interprète).

VGC Welzijn, en tant que pouvoir public utilisateur, a prévu une enveloppe de 40.000 € en 2022 à titre d'intervention dans le prix de l'heure d'interprétariat et des frais de transport pour le déploiement d'interprètes sociaux certifiés auprès des organisations néerlandophones pour les domaines politiques de la VGC. Cela a augmenté la possibilité de recourir à un interprète social certifié puisque les organisations n'assumaient qu'un coût de 20€/h au lieu de 48€/h plus les frais de déplacement.

VGC Onderwijs, en tant que pouvoir public utilisateur, a prévu une enveloppe de 15.450 € à titre d'intervention dans le prix de l'heure d

'interprétariat et des frais de déplacement pour le déploiement d'interprètes sociaux dans le secteur de l'enseignement néerlandophone à Bruxelles. Le coût pour les écoles était ici de 5€/h pour les interprètes par déplacement/ par visioconférence et de 2€/20 par minute pour les interprètes par téléphone. Cette intervention a poussé les écoles néerlandophones de Bruxelles à déployer un interprète social lors de contacts avec les parents, d'entretiens d'évaluation, etc.

Le tableau ci-dessous nous permet de voir la croissance des prestations d'interprétariat réalisées par des interprètes sociaux certifiés et en particulier les heures d'interprétariat prestées dans la mesure où l'on mise souvent sur des permanences de plusieurs heures.



- **Formation sur mesure du réseau d'interprètes sociaux de BOBA**

Nous avons continué en 2022 à développer notre formation de 40h pour les nouveaux candidats interprètes, en partie sur la base du cadre de notre propre organisation et en partie à partir de projets.

Le déclenchement de la guerre entre l'Ukraine et la Russie a produit une vague jamais vue de candidats-interprètes. Quand on parle de solidarité ! Nous avons reçu des messages de toute part venant de personnes qui voulaient apporter leur aide : des Belges russophones, des enseignants de hautes écoles, d'Ukrainiens et de russophones habitant depuis des années en Belgique tout comme de réfugiés fraîchement arrivés.

Des pouvoirs subsidiants et des services d'appui ont libéré des moyens pour former des candidats-interprètes. Les formations ont pris forme après une sélection rigoureuse des personnes éligibles. Nous avons cependant été confrontés à un défi supplémentaire : cela devait aller vite. Alors que nous étalons habituellement nos formations sur deux semaines (8 journées de cours) nous avons créé à cette occasion une formation en 5 jours. Nous avons pu tirer profit des vidéos des différents modules de formation réalisées auparavant (un héritage de la période Covid). Les candidats ont eu droit dans le cadre de moments de contact aux modules de déontologie, de technique de prise de notes, de gestion des conflits et aux jeux de rôles pour l'interprétariat par téléphone, l'interprétariat par visioconférence et l'interprétariat par déplacement. Ils ont absorbé la matière des autres modules de formation de manière autonome. Nous avons mis en place à deux reprises une formation entièrement en ligne afin de donner la possibilité à un maximum de candidats de la suivre. L'enthousiasme était grand mais un certain nombre d'inscrits, en dépit de formations faites sur mesure, ont encore décroché à la dernière minute, la plupart du temps par manque de temps.

La créativité et la flexibilité des organisateurs de la formation et par extension des enseignants de la formation ont encore été éprouvées en 2022 : comment faire suivre une formation dans laquelle l'accent est mis sur la prise en notes à quelqu'un qui ne sait ni lire ni écrire ? Comment faire suivre la formation à quelqu'un qu'une paralysie (quasi) totale cloue au lit ? L'ouverture d'esprit de toutes les personnes concernées et plus particulièrement l'endurance des candidats eux-mêmes a permis en 2022 à des candidats souffrant de "handicaps" de participer à notre formation. Mais même des candidats confrontés à des limites pratiques (manque de temps, grande distance, enfants soudainement tombés malades) ont pu malgré tout participer à la formation grâce au recours à une visioconférence externe et à un micro. Ces formations hybrides deviendront-elles la nouvelle tendance ?

Témoignage d'un participant :
Je profite de l'occasion pour te remercier pour les cours. Tu fais ça très bien, avec ce qu'il faut de nuance et d'empathie pour les possibilités de chacun.

Nous avons recruté quelques nouveaux chargés d'enseignement en 2022. Nous avons également légèrement adapté le contenu de la formation sur la base d'apports tirés de la pratique. Cela nous a permis par ex. de développer un nouveau module de formation sur la manière dont l'interprète prend les choses en main dans le cadre d'entretiens menés avec plusieurs intervenants et/ ou clients autour de la table.

Ce qu'il y a de beau dans toute cette histoire de formation c'est qu'on offre des opportunités aux personnes ou plutôt que l'on partage des opportunités :

Témoignage d'un ex-interprète russe/ turc - néerlandais
Je voudrais te remercier chaleureusement pour la belle expérience qui m'a été donnée chez Brussel Onthaal. Pour une formation, pour un accueil chaleureux. Je ne peux malheureusement plus interpréter pour vous. J'aimerais vraiment continuer avec vous parce que ça, interpréter. Je n'ai vraiment plus le temps, je dois travailler tous les jours. Mais j'ai trouvé un job très intéressant et c'est grâce à mon expérience chez vous qu'ils m'ont recruté.

En 2022, diverses formations de base pour candidats-interprètes ont donc été données en Néerlandais, en Français ou en Anglais. Ces formations s'intègrent à notre organisation ordinaire ou à un projet. Ci-dessous le détail de toutes les formations (formations de base, spécialisations, intervision, formation de l'utilisateur) :

BRUSSEL ONTHAAL

1. **Interprètes sociaux – 40h ANGLAIS**
   Du 18/4/2022 au 28/4/2022 inclus
   nombre de participants : 8
   Nombre de tests réussis : 7
   nombre d'inscrits : 4
   Langues : Bengali, Dari, Farsi, Chinois, Tigrinya, Somali

2. **Interprètes sociaux – 40h NEERLANDAIS**
   du 16/8/2022 au 24/8/2022 inclus
   nombre de participants : 8
   nombre de tests réussis : 8
   nombre d'inscrits : 7
   Langues : Arabe, Pachtou, Dari, Tigrinya, Grec, Farsi

3. **Intervision** – 3h le 18/01/2022 (en ligne)
   Thème : discrimination
   Nombre de participants : 17
   Langues : Espagnol, Turc, Arabe, Tigrinya, Bulgare, Polonais, Russe

4. **Session d'info Actiris** 14/03/2022 (en ligne)
   Thème : infos service d'interprétariat et comment travailler avec un interprète social ?
   Ensemble avec le Sétis Bxl pour les employés du service anti-discrimination d'Actiris

5. **Atelier Brusano** 13/01/2022 (en ligne)
   Thème : barrières linguistiques

6. **Journée de communication Odisee** 24/01/2022 (en ligne)

7. **Session d'info pour les écoles néerlandophones de Bruxelles** 10/05/2022

BRUXELLES ACCUEIL

1. **Session d'information et test linguistique**
   - 09/02/2022
   - 15/03/2022

2. **Interprètes sociaux – 40h FRANÇAIS**
   - **Janvier 2022**
     Du 17/01/2022 au 28/01/2022 inclus
     Nombre de participants : 12
     nombre de tests réussis : 10
     nombre d'inscrits : 5
     Langues : Susu, Malinké, Mongol, Russe, Arabe, Anglais, Pachtou, Dari, Farsi, Roumain

- **Juin 2022 – 40h FRANÇAIS**
  Du 16/06/2022 au 27/06/2022 inclus
  nombre de participants : 7
  nombre de tests réussis : 7
  nombre d'inscriptions : 6
  Langues : Arabe, Grec, Serbe, Farsi, Ourdou

  Octobre 2022- 40h FRANÇAIS
  Du 24/10/2022 au 31/10/2022 inclus
  nombre de participants : 18
  nombre de tests réussis : 17
  nombre d'inscriptions :11
  Langues : Arabe, Russe, Pachtou, Dari, Ourdou, Albanais, Portugais, Roumain

3. **Intervision** 3h le 18/01/2022 (en présentiel)
   Thème : discrimination et grossesses à risque
   Nombre de participants : 5
   Langues : Italien, Anglais, Espagnol, Swahili, Pachtou, Dari

4. **Violences sexuelles** donné par l'U-Mons
   - 15/06/2022 (4h)
     Nombre de participants :12
     Langues : Russe, Peul, Espagnol, Arabe, Farsi, Pachtou, Polonais, Italien, Portugais

   - 29/06/2022 (6h)
     Nombre de participants : 10
     Langues : Espagnol, Arabe, Chinois, Ukrainien, Russe, Dari, Anglais

5. **Formation d'interprétariat en milieu médical** donnée par le Dr. Chaib
   Juin 2022 : 7,9,14,16,21,23,28,30
   Nombre de participants : 24
   Langues : Russe, Dari, Espagnol, Chinois, Arabe, Polonais, Italien, Peul, Susu, Malinké

6. **Formation offerte par le GAMS sur les violences**
   le 8 décembre 2022
   Nombre de participants : 10
   Langues : Anglais, Serbe, Russe, Géorgien, Arabe, Pachtou, Farsi

Projets

- **Be Talky et become Tolky (en partenariat avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen) – Russe et Ukrainien**

1. **Interprètes sociaux – 40h NEERLANDAIS**
   du 31/01/2022 au 10/02/2022 inclus
   nombre de participants : 3
   nombre de tests réussis : 3
   nombre d'inscriptions : 2

2. **Interprètes sociaux – 40h FRANÇAIS**
   du 14/02/2022 au 24/02/2022 inclus
   nombre de participants : 14
   nombre de tests réussis : 14
   nombre d'inscriptions : 12

- **Ukraine – Fondation Roi Baudouin (en partenariat avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen)**

1. **Interprètes sociaux – 40h FRANÇAIS**
   du 21/03/2022 au 25/03/2022 inclus
   nombre de participants : 12
   nombre de tests réussis : 12
   nombre d'inscriptions : 6
   Langues : Russe et Ukrainien

2. **Interprètes sociaux – 40h ANGLAIS**
   du 28/03/2022 au 01/04/2022 inclus
   nombre de participants : 12
   nombre de tests réussis : 12
   nombre d'inscrits : 10
   Langues : Russe et Ukrainien

3. **Interprètes sociaux – 40h NEERLANDAIS**
   du 11/04/2022 au 15/4/2022 inclus
   nombre de participants : 11
   nombre de tests réussis : 9
   nombre d'inscriptions : 7
   Langues : Russe et Ukrainien

- **Ukraine – Safe Brussels**

1. **Interprètes sociaux – 40u FRANÇAIS**
   du 02/05/2022 au 06/05/2022 inclus
   nombre de participants : 7
   nombre de tests réussis : 7
   nombre d'inscriptions : 5
   Langues : Russe et Ukrainien

2. **Interprètes sociaux – 40h NEERLANDAIS**
   du 30/05/2022 au 03/06/2022 inclus
   nombre de participants : 7
   nombre de tests réussis : 7
   nombre d'inscriptions : 4
   Langues : Russe et Ukrainien

Ukraine – Bruxelles International

1. **Interprètes sociaux – 40h ANGLAIS**
   Du 16/05/2022 au 20/05/2022 inclus
   Nombre de participants : 5
   nombre de tests réussis : 5
   nombre d'inscriptions : 4
   Langues : Russe et Ukrainien

2. **Interprètes sociaux – 40h FRANÇAIS**
   du 20/06/2022 au 27/06/2022 inclus
   nombre de participants : 4
   nombre de tests réussis : 4
   nombre d'inscriptions : 1
   Langues : Russe et Ukrainien

3. **Interprètes sociaux – 40h NEERLANDAIS (en ligne)**
   du 24/06/2022 au 30/06/2022 inclus
   nombre de participants : 1 (4 au départ, mais 3 ont décroché le premier jour de formation)
   nombre de tests réussis : 1
   nombre d'inscriptions : 1
   Langues : Russe et Ukrainien

4. **Interprètes sociaux – 40h NEERLANDAIS (en ligne)**
   du 12/09/2022 au 6/09/2022 inclus
   nombre de participants : 3 (6 au départ, mais 4 ont décroché le premier jour de formation)
   nombre de tests réussis : 3
   nombre d'inscriptions : 1
   Langues : Russe et Ukrainien

Trampoline (en collaboration avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen)

1. **Interprètes sociaux – 40h NEERLANDAIS**
   du 19/09/2022 au 30/09/2022 inclus
   nombre de participants : 10
   nombre de tests réussis : 9
   nombre d'inscriptions : 3

2. **Interprètes sociaux – 40h FRANÇAIS**
   du 10/10/2022 au 21/10/2022 inclus
   nombre de participants : 11
   nombre de tests réussis : 11
   nombre d'inscriptions : 9

3. **Interprètes sociaux – 40h NEERLANDAIS**
   du 14/11/2022 au 21/11/2022 inclus
   nombre de participants : 8
   nombre de tests réussis : 8
   nombre d'inscriptions :7

3.6- Les utilisateurs/ organisations

- Organisations issues de divers secteurs

Les services d'ITMS en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie interviennent en seconde ligne c'est-à-dire que les organisations de certains secteurs (voir plus loin les données chiffrées générales) peuvent déposer des demandes d'ITMS au bénéfice de leurs groupes-cibles allophones.

- Une convention de collaboration en ITMS

L'ITMS est un outil faisant partie de la politique linguistique et de communication de l'organisation impliquée. Les organisations passent une convention de collaboration avec le service d'ITMS et valident les tarifs, voir www.servicedinterpretariatsocial.be

Un contrat cadre est passé avec BO pour l'offre d'interprètes/ traducteurs sociaux certifiés (Bruxelles) et une convention de collaboration pour l'offre non certifiée d'interprètes/ traducteurs sociaux formés (Flandre et Bruxelles). Cela sera simplifié en 2023 avec un unique contrat cadre.

Une convention de collaboration est passé avec BA pour l'offre d'interprètes/ traducteurs sociaux formés (Bruxelles et Wallonie), voir www.servicedinterpretariatsocial.be .

Le fichier de BOBA comporte pour 2022 2.187 organisations (1.394 BO et 793 BA) enregistrées avec un statut actif.

Pour un interprète par déplacement ou par visioconférence, la demande est enregistrée par le biais d'une plateforme en ligne avec le lien http://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be/ ; pour un interprétariat par téléphone, l'appel se fait ad hoc (pas de réservation) et pour la traduction écrite, la demande se fait par mail et les documents à traduire sont également envoyés par mail.

BOBA se focalise surtout sur l'offre de services d'ITMS déstiné aux utlisateurs de Bruxelles, région multilingue et souvent fédérale (Fedasil, Service des Tutelles) puis, occasionnellement et à titre complémentaire en Flandre et en Wallonie.

- Evaluer et réajuster ensemble

BOBA essaie en fonction des circonstances d'organiser une évaluation de la collaboration et des attentes mutuelles avec les utlisateurs.

En 2022 a été menée une concertation avec les organisations suivantes :

Avec DiversLeuven dans le cadre de la poursuite de possibilités de formation et de la collaboration; avec VGC Onderwijs dans le cadre d'une formation pour les écoles néerlandophones : 'comment travailler avec un interprète ?'; avec le CAW Brussel pour une optimalisation de la collaboration ; avec l' Hôpital St Pierre pour le suivi d'engagements pratiques ; avec le HUB humanitaire pour une évaluation de la collaboration ; avec le centre d'arrivée du Petit Château et le Sétis Bxl pour le suivi des permanences et de la collaboration ; avec le CAW Brussel pour l'alignement des discussions autour de la violence intra familiale ; avec Actiris dans le cadre de la convention et de la crise Ukrainienne.

- Formation des nouveaux intervenants sociaux

Nous avons donné en 2022 diverses séances d'information à l'intention des intervenants sociaux bruxellois sur nos services et leur avons fourni des conseils sur la manière de travailler avec un interprète social.
Cette formation a été dispensée à la demande même des services.

13 janvier 2022 – atelier Brusano en ligne sur les barrières linguistiques (en partenariat avec d'autres acteurs du secteur, tels que le SPF santé, le Sétis Bruxelles, etc.)
24 janvier 2022 – séance d'information en ligne avec Odisee à l'attention des étudiants sur le travail avec des interprètes sociaux, dans le cadre de leur journée communication.
14 mars 2022 – présentation en ligne des services + conseils sur la manière de travailler avec des interprètes sociaux.
Actiris (en partenariat avec le Sétis Bruxelles)
29 avril 2022 – présentation du travail de Brussel Onthaal à la demande de Katoba et conseils sur la manière de travailler avec des interprètes (par déplacement)

10 mai 2022 – séance d'information en ligne sur les services et conseils sur le travail avec les interprètes sociaux à la demande de la Ville de Bruxelles - Département de l'enseignement public - Inspection de l'enseignement
7 et 14 décembre 2022 – Comment travailler avec des interprètes sociaux en Néerlandais et en Français pour le centre d'arrivée du Petit Château

- Questionnaire de satisfaction des usagers 2022

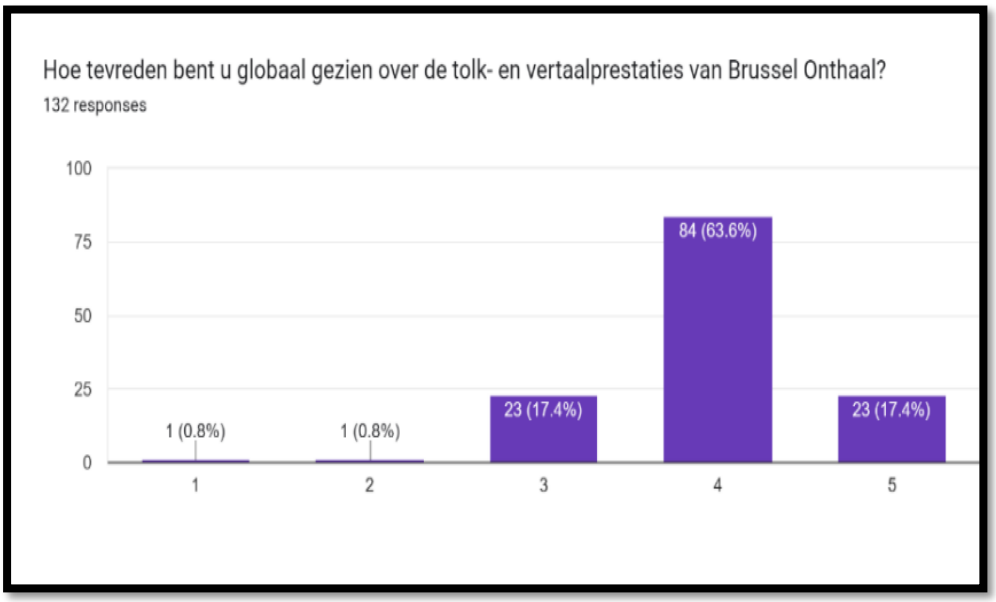
Nous avons trouvé utile, après l'enquête de satisfaction de 2018, de lancer un nouveau questionnaire pour tester notre offre d'ITMS. Une enquête de satisfaction a été adressée en septembre 2022 à toutes les organisations utilisant nos services. Notre intention était d'évaluer dans quelle mesure les intervenants sociaux étaient satisfaits de nos services d'ITMS et quels points d'amélioration nous pouvions en tirer.

2.307 intervenants sociaux ont été contactés pour BO et 1.400 pour BA. Nous avons reçu 134 réponses pour BO, soit 6% des personnes contactées. Pour BA nous avons reçu 132 réponses soit 9% des personnes contactées.

Motifs de satisfaction des intervenants sociaux vis-à-vis de nos services d'ITMS :

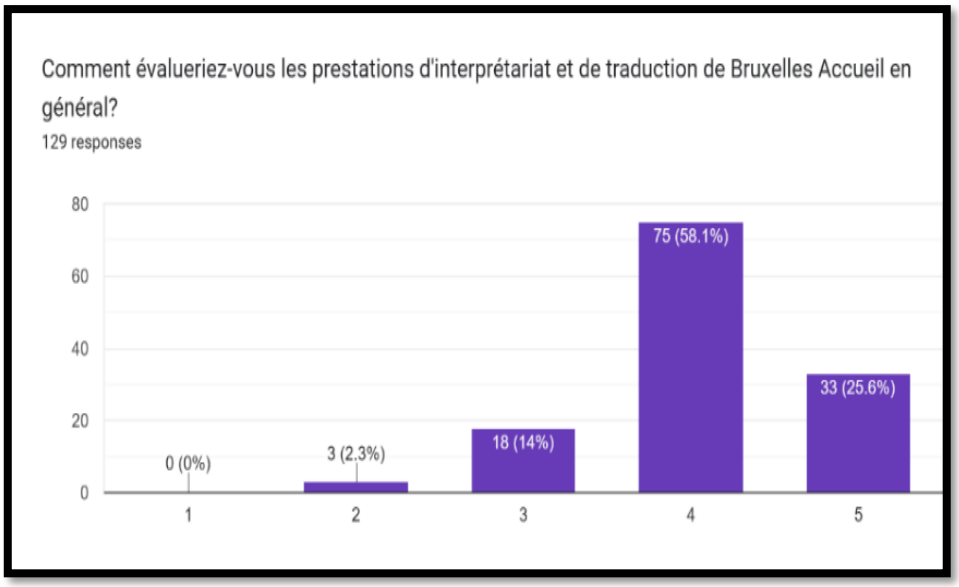
BO	**Offre de langues**	**BA**	**Disponibilité**
	Proximité		**Offre de langues**
	Qualité		**Flexibilité**
	Disponibilité		**Disponibilité**
	Prix		**Prix**

Nous constatons chez BO que la satisfaction générale sur les services d'ITMS est comprise entre très satisfait et extrêmement satisfait.



1= très insatisfait; 2= insatisfait; 3 = satisfait; 4= très satisfait: 5 = extrêmement satisfait

Du côté de BA on constate un niveau comparable de satisfaction.



1= très insatisfait; 2= insatisfait; 3 = satisfait; 4= très satisfait: 5 = extrêmement satisfait

- *Merci pour votre service et votre disponibilité !*
- *Un grand merci au service par téléphone et aux demandes très rapidement traitées !*
- *Merci de proposer ce service tellement utile au quotidien !*
- *Merci pour votre travail de qualité !*
- *Merci aux personnes de l'accueil pour leur gentillesse et leur implication*
- *Fijne en vlotte samenwerking. Er wordt ook telkens rekening gehouden met de opmerkingen op onze tolkaanvragen, waarvoor dank! :)*
- *Ik wil ook toegeven dat door sommige dringende gezinsgespreken ik jullie bel om bijvoorbeeld voor de dag nadien al een tolk te sturen. Dit is nooit een probleem geweest. Jullie luisteren naar de noden van de klanten en gaan van start om toch een tolk te vinden. Ik wil jullie persoonlijk hiervoor bedanken.*
- *Alleen een dikke dankjewel voor jullie werk, want hierdoor maken we contact met ouders die we anders niet bereiken*
- *Topteam waar het heel fijn mee samenwerken is!!*

BOBA a pu également tirer des points d'amélioration de l'enquête de satisfaction pour son plan d'action 2023.
Pour les interprètes par déplacement : besoin d'informations complémentaires sur la déontologie et venir à temps, prévenir en cas d'absence, plus d'interprètes néerlandophones à Bruxelles.
Pour les interprètes par téléphone : prêter attention aux bruits de fond, il est parfois difficile de s'en tenir à la limite du temps de conversation de 20 minutes.
Pour les interprètes par visioconférence : problèmes techniques.
Traduction écrite : plus investir dans la révision en tant que contrôle qualité.

Les intervenants sociaux ont indiqué qu'ils ne connaissaient pas ou mal l'offre de formation "comment travailler avec un interprète social ?". Ils ne connaissent généralement pas non plus le formulaire électronique d'évaluation, accessible depuis un lien intégré à l'email de confirmation.

Les personnes font part de la très grande importance du portail web (platform en ligne), qui doit être accessible, facile d'usage et gagner encore en facilité pour ce qui est des demandes de permanences ou des questions récurrentes.

Les intervenants sociaux ne font pas vraiment la différence entre un interprète social certifié ou formé mais insistent sur la demande croissante d'interprètes sociaux certifiés, y compris francophones, alors même qu'il n'existe pas encore de parcours de formation pour ce cas de figure.

Les intervenants sociaux estiment également que le besoin en interprètes sociaux va aller en croissant et demandent un système de matching automatique.

3.7- Données chiffrées BO/BA 2022

Généralités

Demandes et prestations en 2021- 2022 pour BO/BA

BA 2021	Demandes	Prestations	Taux de réponse%
ID	5147	3962	77%
IVC	2042	1582	77%
IT	8544	7865	92%
TE	133	111	83%
Total	**15.866**	**13.520**	**85%**
	37%	38%	

BA 2022	Demandes	Prestations	Taux de réponse %
ID	4811	3730	78%
VC	1421	1217	86%
IT	6985	6339	91%
TE	245	224	91%
Total	**13.462**	**11.510**	**85%**
	31%	32%	

BO 2021	Demandes	Prestations	Taux de réponse%
ID	15.181	11.835	78%
IVC	3892	3062	79%
IT	7420	6846	92%
TE	270	230	85%
Total	**26.763**	**21.973**	**82%**
	63%	62%	

BO 2022	Demandes	Prestations	Taux de réponse%
TP	17.953	14.172	79%
WT	4918	3927	80%
TT	6656	6090	91%
SV	217	179	82%
Total	**29.744**	**24.368**	**82%**
	69%	68%	

BOBA 2021	Demandes	Prestations	Taux de réponse%
ID	20.328	15.797	78%
IVC	5934	4644	78%
IT	15.964	14.711	92%
TE	403	341	85%
Total	**42.629**	**35.493**	**83%**
	100%	100%	

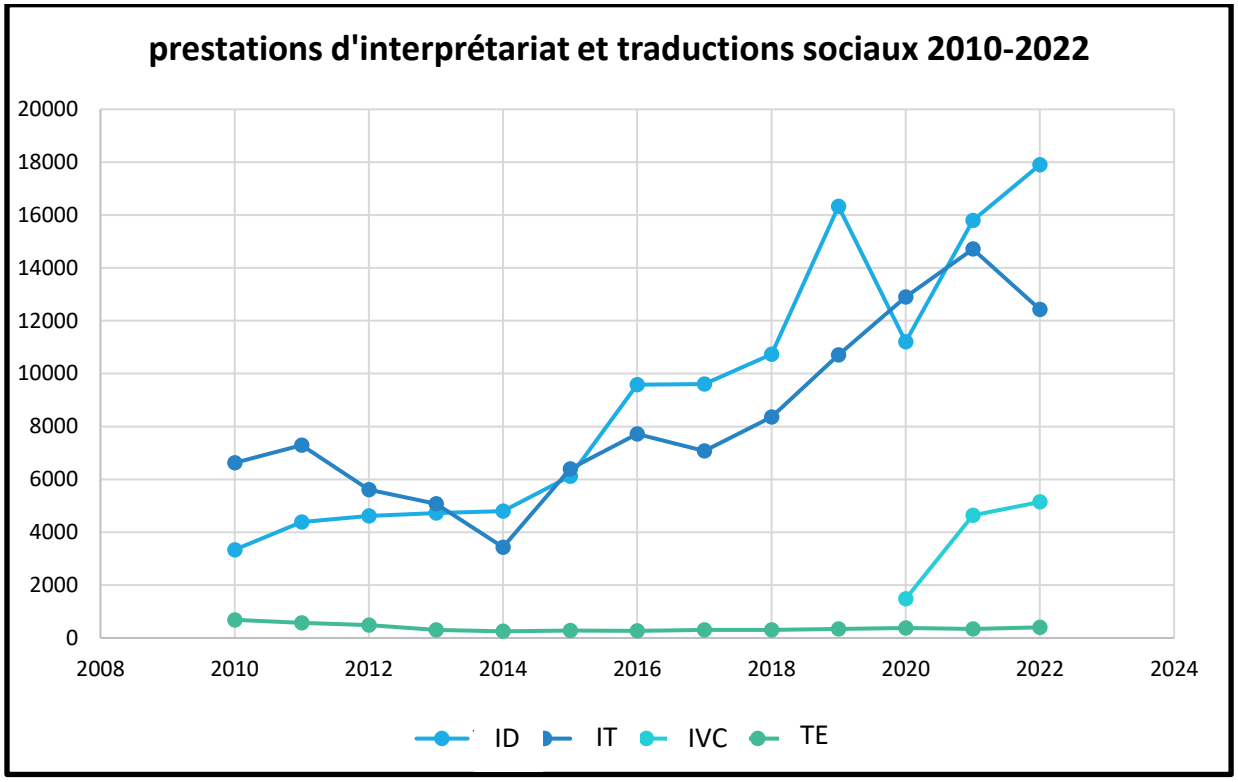
BOBA 2022	Demandes	Prestations	Taux de réponse%
ID	22.764	17.902	79%
IVC	6339	5144	81%
IT	13.641	12.429	91%
TE	462	403	87%
Total	**43.206**	**35.878**	**83%**
	100%	100%	

ID = interprétariat par déplacement; IVC = interprétariat par visioconférence; IT = interprétariat par téléphone; TE = traduction écrite

BOBA obtient en 2022 un taux de réponse de 83%, soit le même que pour l'exercice 2021. On constate encore une légère augmentation des demandes et des prestations par rapport à 2021, quoique moins significative. La baisse du nombre des demandes d'interprétariat par téléphone s'explique par l'augmentation des prestations de d'interprétariat par l'AGII et les interprètes européens de Fedasil en Flandre et du Sétis Wallon et des interprètes européens de Fedasil en Wallonie.

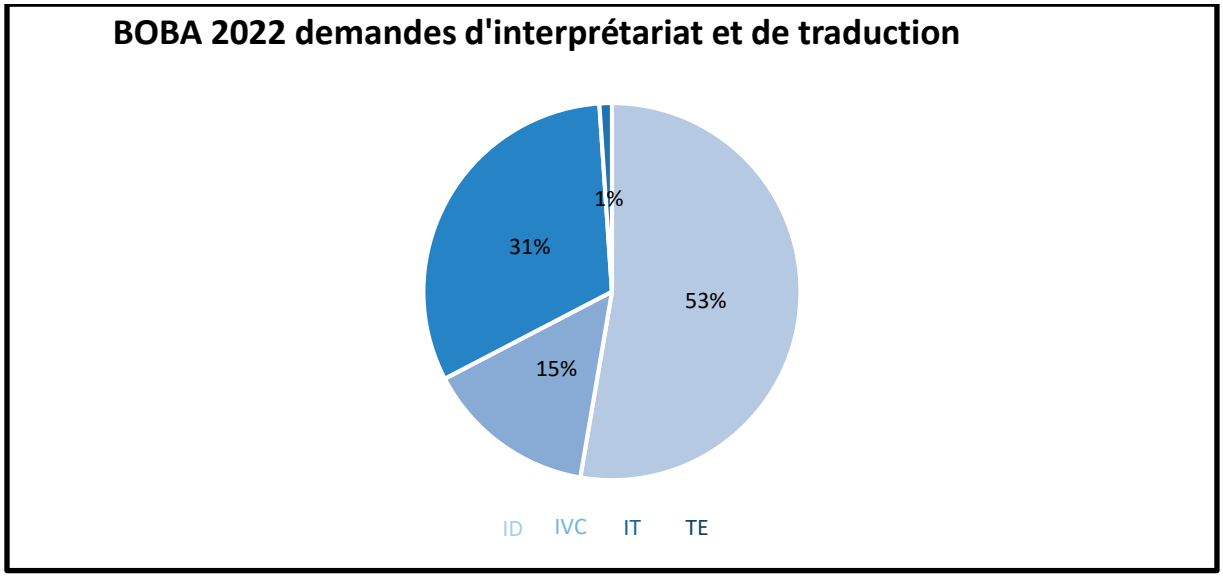
L'interprétariat par vidéoconférence a encore été développé en raison de la crise encore sous-jacente du covid. Il a, avec l'interprétariat par téléphone, souvent remplacé l'interprétariat par déplacement.

Ci-dessous, un bref résumé des prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social ces douze dernières années. On peut clairement y lire les effets du Covid.



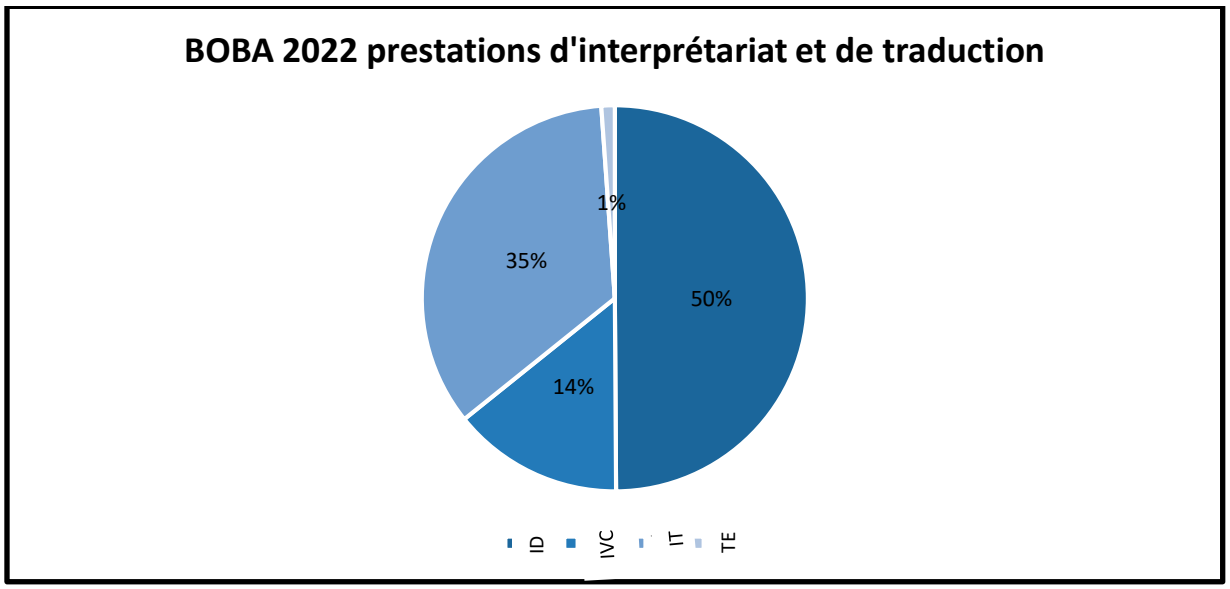
ID = interprétariat par déplacement ; IT = interprétariat par téléphone ; IVC = interprétariat par visioconférence ; TE = traduction écrite

BOBA a reçu en 2022 43.206 demandes d'interprétariat et de traduction sociaux : 53 % d'interprétariat par déplacement, 31% d'interprétariat par téléphone, 15% d'interprétariat par visioconférence et 1 % de traduction écrite.



ID = interprétariat par déplacement ; IVC = interprétariat par visioconférence ; IT = interprétariat par téléphone ; TE = traduction écrite

35.878 de ces 43.206 demandes d'ITMS ont été réalisées, soit 83 %. Le niveau de réponse est plus important pour les interprètes par téléphone que pour les interprètes par déplacement.



ID = interprétariat par déplacement ; IVC = interprétariat par visioconférence ; IT = interprétariat par téléphone ; TE = traduction écrite

Il arrive que les demandes d'ITMS ne soient pas réalisées : soit en raison de l'indisponibilité d'une langue ou d'un interprète/ traducteur, plus souvent encore en raison d'une annulation ou d'un changement de la part de l'utilisateur, d'un doublon ou d'une demande tardive ou d'une annulation tardive de l'interprète ou de l'intervenant social, soit en raison d'un *no-show* du client.

Demandes d'ITMS et prestations BOBA par niveau de compétence de l'utilisateur

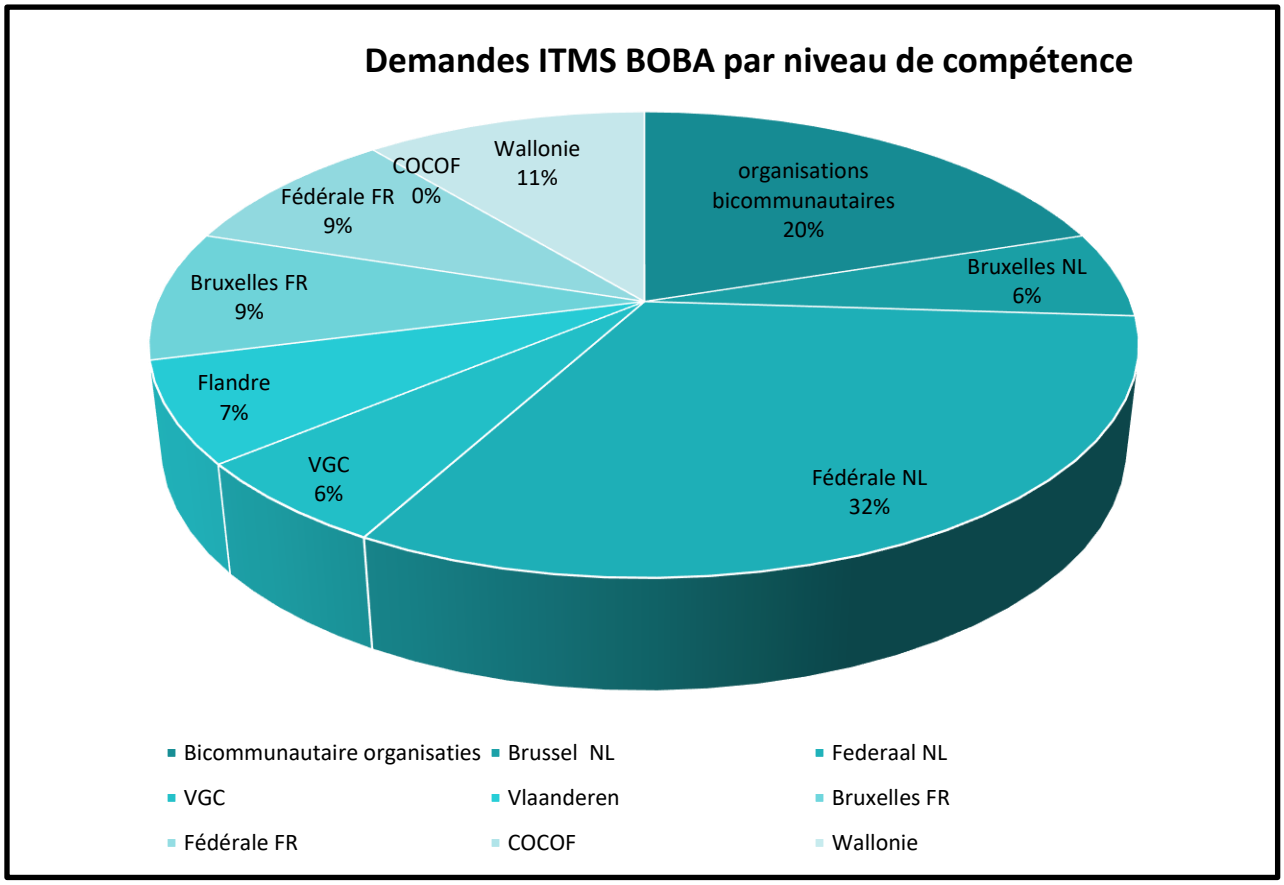
La figure suivante montre les **demandes chez BOBA par niveau de compétence** et illustre la complexité du contexte plurilinguistique de Bruxelles, un écheveau d'organisations flamandes, bruxelloises, bicommunautaires et fédérales.

Il s'agit chez BO d'un mix entre Bruxelles NL, Fédéral NL, Flandre, Bicommunautaire. Chez BA c'est un mix entre Bruxelles FR, le Fédéral FR, le Bicommunautaire et la Wallonie.

Les sources de financement de BOBA sont par ailleurs également très diversifiées, s'étendant de l'AGII, la VGC, Actiris, la Sociale Maribel, la GGC, les subsides VIA, et Safe Brussels pour ce qui est de BO, à la COCOF Cohésion Sociale, à la COCOF

Initiatives, au CCC pour BA et ce, en plus de nos propres revenus d'exploitations pour tiers (interprètes/ traducteurs sociaux).

BO a géré 71% des demandes et BA 29%. Ce qui explique la règle des 2/3 BO et 1/3 BA appliqués pour les frais de fonctionnement. Le niveau fédéral reste un utilisateur important d'interprétariat et de traduction en milieu social, plus précisément 41% de l'organisation BOBA.



Interprétariat par déplacement en 2022 BOBA

Remarque : La plupart des organisations bicommunautaires sont enregistrées chez BO.

BO est le service néerlandophone de référence en interprétariat pour l'offre d'interprètes par déplacement dans la Région bruxelloise. Les demandes issues de inburgering Brussel (BON) ont été enregistrées et réalisées par l'AGII.

BO a reçu 17.953 demandes d'interprètes par déplacement et a pu réaliser 14.173 prestations soit 79%. Chez BO c'est la région bruxelloise qui a été l'utilisateur principal, plus précisément 89% des activités contre 11% pour la Flandre. Le niveau fédéral a enregistré jusqu'à 35% des demandes dans la région bruxelloise et en Flandre. Le plurilinguisme dans cette région bruxelloise se retrouve également dans les demandes, avec 34% de demandes d'interprétariat d'une langue étrangère vers le néerlandais, 62% vers le français et 4% vers l'anglais.

BO 2022	**Interprètes par déplacement**				**Langue demandée**					
	Demandes	**%**	**Prestations**	**%**	**vers NL**	**vers FR**	**vers ANG**	**Effect NL**	**Certifié**	**%**
Bicommunautaire	6.482	36%	5.051	36%	320	6.044	118	223	38	17%
Bruxelles NL	2.103	12%	1.667	12%	561	1.456	86	362	95	26%
Fédéral NL	6.260	35%	5.392	38%	2.482	3.344	434	1.660	847	51%
VGC Onderwijs	454	2%	335	2%	447	7	0	378	131	35%
VGC Welzijn	1.441	8%	1.055	7%	1.134	286	21	833	447	54%
Flandre	1.213	7%	673	5%	1.136	41	36	866	116	13%
total	**17.953**	**100%**	**14.173**	**100%**	**6.080**	**11.178**	**695**	**4.322**	**1.674**	**39%**
					34%	**62%**	**4%**			

Fédéral NL	**6.260**	**35%**	**5.392**	**38%**
BXL	5.600	89%	4.926	91%
Flandre	660	11%	466	9%

BA et le Sétis Bxl constituent une offre francophone pour l'activité "interprétariat par déplacement" dans la RBC.

BA a reçu 4.811 demandes d'interprétariat par déplacement et a pu réaliser 3.760 prestations soit 78%. Chez BA c'est également la RBC qui est l'utilisateur principal de demandes d'ITMS, à concurrence de 84% des activités contre 16% en Wallonie. Le niveau fédéral vaut pour 8% des demandes dans la RBC et en Wallonie. Là encore, le plurilinguisme du contexte bruxellois est lisible dans les demandes bien que moins clairement que chez BO.

BA 2022	Interprétariat par déplacement				Langue demandée		
	Demandes	%	Prestations	%	vers NL	vers FR	vers ANG
Bicommunautaire	599	12%	477	13%	30	548	21
Bruxelles FR	3.207	67%	2.578	69%	13	3.148	46
Fédéral FR	392	8%	275	7%	8	376	8
Cocof	26	1%	17	0%	0	26	0
Wallonie	587	12%	413	11%	4	580	3
total	**4.811**	**100%**	**3.760**	**100%**	**55**	**4.678**	**78**
					1%	98%	1%

Fédérale FR	**392**	**8%**	**275**	**7%**
BXL	219	56%	169	61%
Wallonie	173	44%	106	39%

Interprétariat par visioconférence en 2022 BOBA

L'interprétariat par visioconférence a également été encore développé en 2022. Les intervenants sociaux et les interprètes sociaux maîtrisent déjà mieux cet outil ce qui fait que ce service est délivré avec plus de souplesse. Chez BO, les interprètes sociaux certifiés préfèrent cet instrument à celui de l'interprétariat par déplacement. L'interprétariat par visioconférence couvre donc plus facilement les distances que l'interprétariat par déplacement.

BO 2022	Interprètes par visioconférence				Langue demandée					
	Demandes	%	Prestations	%	Vers NL	Vers FR	Vers ANG	Effect NL	Certifié	%
Bicommunautaire	201	4%	186	5%	15	147	39	15	8	53%
Bruxelles NL	279	6%	231	6%	148	109	22	124	65	52%
Fédéral NL	2.584	53%	2.135	54%	2.156	321	107	1.849	1.146	62%
VGC Onderwijs	125	3%	104	3%	122	2	1	120	63	53%
VGC Welzijn	527	10%	421	10%	346	27	154	308	206	67%
Flandre	1202	24%	849	22%	1.127	25	50	627	238	38%
total	**4.918**	**100%**	**3.926**	**100%**	**3.914**	**631**	**373**	**3043**	**1.726**	**57%**
					80%	**13%**	**7%**			

Fédéral NL	**2.584**	**53%**	**2.135**	**54%**
BXL	1.513	59%	1.259	59%
Flandre	1071	41%	876	41%

BO est le service d'interprétariat de référence de la RBC pour l'interprétariat par visioconférence. Les demandes d'interprétariat par visioconférence d'inburgering Brussel (BON) ont été suivies et réalisées par l'AGII.

BO a reçu en 2022 4.918 demandes d'interprétariat par visioconférence et a pu réaliser 3.926 missions. 54% des demandes étaient issues de la RBC et 46% de Flandre. Le niveau fédéral comptait pour 53% des demandes pour la RBC et la Flandre. Le plurilinguisme se lit également dans les demandes d'interprétariat par visioconférence avec 80% vers le Néerlandais, 13% vers le Français et 7% vers l'Anglais.

BA et le Sétis Bxl constituent ensemble une offre d'"interprétariat par visioconférence" en RBC. Pour la Wallonie c'est le Sétis Wallon qui rassemble l'offre d'interprétariat par visioconférence.

BA a reçu 1.421 demandes d'interprètes par visioconférence et a pu réaliser 1.217 prestations. 18% des demandes venaient de la RCB et 82% de Wallonie. Le niveau fédéral comptait ici pour 31% pour la RCB et la Wallonie. Le plurilinguisme est moins marqué chez BA que chez BO.

BA 2022	Visioconférence				Langue demandée		
	Demandes	%	Prestations	%	Vers NL	Vers FR	Vers ANG
Bicommunautaire	35	3%	34	3%	18	15	2
Bruxelles FR	118	8%	100	8%	1	113	4
Fédéral FR	442	31%	392	32%	4	432	6
Cocof	1	0%	1	0%	0	1	0
Wallonie	825	58%	690	57%	9	812	6
total	**1421**	**100%**	**1217**	**100%**	**32**	**1373**	**18**
					2%	97%	1%

Fédéral FR	**506**	**25%**	**369**	**23%**
BXL	95	19%	88	24
Wallonie	411	81%	281	76

Interprétariat par téléphone en 2022 BOBA

Les prestations sont (normalement) limitées à 20 minutes en raison de la nature de l'interprétariat par téléphone (entretiens courts de nature pratique ou destinés à faire face à des situations de crise).

Nous constatons qu'en temps de Covid, les entretiens se prolongent encore souvent d'une heure ou plus encore. Ces entretiens remplacent encore trop souvent l'interprétariat par déplacement, ce qui n'est pas souhaitable. Les intervenants sociaux et les interprètes ont de nouveau été sensibilisés à ce sujet et nous avons proposé de l'interprétariat par visioconférence ou par déplacement selon la nature des entretiens.

Chez BO, l'interprétariat par téléphone est une activité d'interprétariat social complémentaire de l'offre du Vlaamse Tolkentelefoon (AGII) en Flandre et à Bruxelles et n'a été réalisée que par les seuls interprètes sociaux formés.

BO 2022	Interprétariat par téléphone				Langue demandée			
	Demandes	%	Prestations	%	Vers NL	Vers Fr	Vers ANG	Effect NL
Bicommunautaire	755	11%	667	11%	41	704	10	36
Bruxelles NL	144	2%	136	2%	86	53	5	77
Fédéral NL	4.764	72%	4.412	72%	2.590	2.123	48	1.923
VGC Onderwijs	145	2%	130	2%	123	18	2	96
VGC Welzijn	67	1%	61	1%	53	12	2	45
Flandre	781	12%	684	12%	723	39	18	570
total	**6.656**	**100%**	**6.090**	**100%**	**3.616**	**2.949**	**85**	**2.747**
					54%	**44%**	**2%**	

Fédéral NL	**4.764**		**4.412**	
BXL	2.504	53%	2.504	57%
Flandre	2.260	47%	1.908	43%

BO a reçu en 2022 6.656 demandes d'interprétariat par téléphone et a pu réaliser 6.090 prestations. 65% des demandes venaient de la RBC et 35% de Flandre. Le niveau fédéral comptait pour 86% des demandes pour la RBC et la Flandre. Ceci exerce une influence sur le plurilinguisme des demandes d'interprètes par téléphones, soit 54% vers le Néerlandais, 44% vers le Français et 2% vers l'Anglais.

BA et le Sétis Bxl ont ensemble une offre d'interprétariat par téléphone pour la RBC et le Sétis Wallon pour la Wallonie.

BA 2022	Interprétariat par téléphone				Langue demandée		
	Demandes	%	Prestations	%	Vers NL	Vers FR	Vers ANG
Bicommunautaire	460	7%	411	6%	49	409	2
Bruxelles FR	466	7%	418	7%	3	459	4
Fédéral FR	2851	41%	2587	41%	35	2776	40
Cocof	4	0%	4	0%	0	4	0
Wallonie	3204	45%	2918	46%	10	3168	26
total	**6985**	**100%**	**6338**	**100%**	**97**	**6816**	**72**
					1%	98%	1%

Fédéral FR	**2.851**	**41%**	**2.587**	**41%**
BXL	159	6%	151	6%
Wallonie	2.692	94%	2.436	94%

BA a reçu 6.985 demandes d'interprètes par téléphone, parmi lesquelles 6.338 prestations ont été réalisées. Ce sont 22% pour la RBV et 78% pour la Wallonie. Le niveau fédéral compte pour 41 % des demandes des demandes pour la RBC et la Wallonie

Traduction écrite en 2022 BOBA

BO et BA disposent d'une offre de traduction écrite de documents d'information. Nous renvoyons, pour les documents nécessitant une traduction jurée, au marché commercial où nous disposons parfois de contacts privilégiés.

BO est le service néerlandophone de référence pour l'offre de traductions écrites dans la RBC. Les demandes issues de Inburgering Brussel et de BON ont été enregistrées et réalisées par l'AGII.

BO a reçu 217 demandes de traduction et a pu réaliser 179 traductions soit traduire 910 pages. Il s'agit pour la RBC de 94% des demandes dont 6% pour la Flandre. Le plurilinguisme se fait également ressentir dans les traductions écrites puisque 42% ont été traduits d'une langue étrangère vers le néerlandais ou le contraire ; 52% depuis ou vers le français et 6% depuis ou vers l'anglais.

BO 2022	**Traduction écrite**				**Langue demandée**			
	Demandes		**Prestations**		**Vers NL**	**Vers Fr**	**Vers ANG**	**Effect NL**
Bicommunautaire	26	12%	17	10%	2	24	0	2
Bruxelles NL	68	31%	64	36%	48	18	2	48
Fédéral NL	80	37%	58	32%	28	48	4	29
VGC Onderwijs	1	0%	0	0%	1	0	0	0
VGC Welzijn	30	14%	29	16%	6	20	4	8
Flandre	12	6%	11	6%	7	3	2	0
total	**217**	**100 %**	**179**	**100%**	**92**	**113**	**12**	**87**
					42%	**52%**	**6%**	

Fédéral NL	**80**		**64**	
BXL	79	99%	63	99%
Flandre	1	1%	1	1%

BA a une offre de traductions écrites non assermentées avec le Sétis Bxl pour la RBC et le Sétis Wallon pour la Wallonie.

BA 2022	Traduction écrite				Langue demandée		
	Demandes	%	Prestations	%	Vers NL	Vers FR	Vers ANG
Bicommunautaire	15	6%	15	6%	4	11	0
Bruxelles FR	79	32%	69	31%	6	45	28
Fédéral FR	54	22%	47	21%	12	36	6
Cocof	0	0%	0	0%	0	0	0
Wallonie	97	40%	93	42%	5	89	3
total	**245**	**100%**	**224**	**100%**	**27**	**181**	**37**
					11%	74%	15%

Fédéral FR	**54**	**22%**	**47**	**21%**
BXL	48	89%	43	91%
Wallonie	6	11%	4	9%

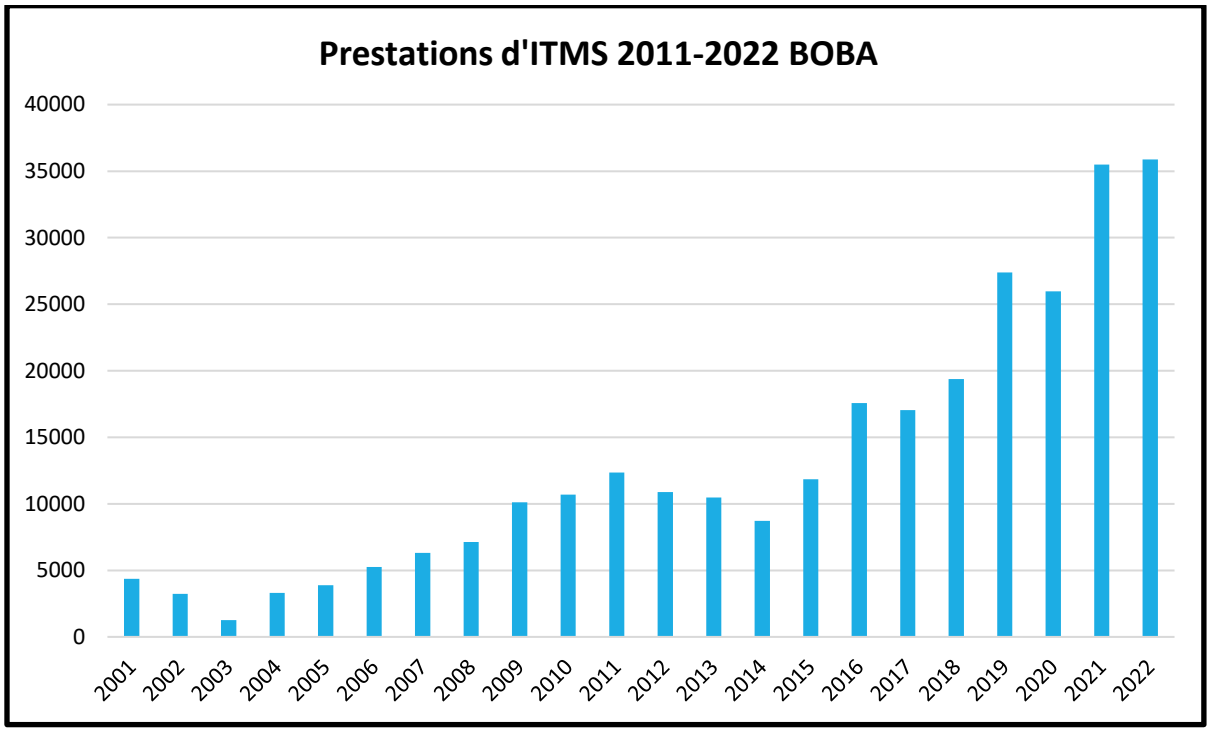
BA a reçu 245 demandes de traduction écrite et a pu réaliser 224 traductions équivalant à 781 pages traduites. Cela représente 60% des demandes pour la RBC et 40% pour la Wallonie. Le niveau fédéral a atteint 22% pour la RBC et la Wallonie. Le plurilinguisme est plus visible ici que dans les activités d'interprétariat social.

Evolution des prestations d'ITMS de 2001 à 2022 BOBA

L'année 2022 a encore été chargée pour BOBA. Nous avons pu réaliser 83% des demandes et l'interprétariat par visioconférence est resté à la hausse. La guerre en Ukraine a exercé une influence perceptible sur notre fonctionnement, voir plus bas dans ce rapport.

Pour réaliser ces résultats, l'équipe a également souvent été sur la brèche et nous nous sommes continuellement mis en quête de moyens financiers complémentaires. Le recrutement permanent et la formation ont été sous pression en raison de la hausse des demandes d'interprétariat et de la crises Ukrainienne et plus généralement de l'asile.

Le graphique ci-dessous montre le besoin croissant d'interprétariat et de traduction en milieu social dans une société de plus en plus diverse.



Brussel Onthaal vzw 2022

En 2022, BO a reçu 29.744 demandes d'ITMS dont 24.368 ou 82% ont été réalisées. L'interprétariat par visioconférence continue à augmenter et s'est désormais insinué dans tous les domaines.

BO 2022			
	Demandes	Prestations	Taux de réponse %
ID	17.953	14.172	79%
IVC	4918	3927	80%
IT	6656	6090	91%
TE	217	179	82%
Total	**29.744**	**24.368**	**82%**
	69%	68%	

ID: interprétariat par déplacement - WT: interprétariat par visioconférence - IT: interprétariat par téléphone s - TE: traduction écrite

Langues demandées chez BO :

Ce sont au total 111 langues différentes qui ont été demandées chez BOBA, dont 102 chez BO et 92 chez BA. Voir en annexe 2 les langues demandées en 2022.

Le top 10 des langues demandées chez BO est :

Arabe standard	5809
Pachtou	4873
Russe	2875
Tigrinya	1984
Turc	1317
Somali	1309
Espagnol	1114
Albanais	1083
Dari	1010
Ukrainien	918

Les demandes en 2022 se concentraient plus sur un certain nombre de langues posant problème et nous avons constaté une réelle pénurie d'interprètes sociaux pour ces langues. L'influence de la guerre en Ukraine est bien visible ici dans les demandes de Russe/ Ukrainien, représentant 13% des demandes. Le top 10 des langues les plus demandées représente 71% de l'ensemble des demandes.

Les directions linguistiques chez BO :

Les organisations peuvent préciser sur le portail web lors des demandes d'interprétariat vers quelle langue ils souhaitent avoir un interprète social. Les possibilités sont : langue étrangère vers NL-FR-ANG. Ils peuvent indiquer ce qui est possible et ce qui ne l'est pas afin que la personne en charge du match sache quelles sont les possibilités. Plus le nombre de combinaisons renseignées est grand, plus il y a des possibilités de match avec un interprète social. Voir plus haut dans ce rapport pour les directions linguistiques demandées. Le plurilinguisme joue un rôle plus important chez BO que chez BA.

S'il est indiqué FR, NL ou ANG, le premier choix de l'intervenant social sera celui-là dans la plupart des cas, mais il est vraisemblable que d'autres possibilités aient également été cochées, sachant que c'est parfois une autre combinaison de langue qui est réalisée lors du match.
La combinaison de langues demandée dépend aussi souvent de la langue étrangère demandée. Il est par exemple plus facile de trouver la combinaison Lingala/FR que Lingala/NL et Tigrinya/ANG est plus facile à trouver que Tigrinya/NL.

Pour quels secteurs BO a-t-elle travaillé en 2022 ?

Les centres d'asiles sont restés bien présents dans le fonctionnement ITMS de BO. Les secteurs de la santé, de la santé mentale, du bien-être et de l'emploi (Actiris) sont par ailleurs des demandeurs importants.

Demandes et prestations d'ITMS par secteur chez BO 2022

BO 2022	TP	TP	TP	TP	WT	WT	WT	WT	TT	TT	TT	SV	SV	SV
Sector	**Aanvraag**	**Prestatie**	**Gecert**	**Tolkuren**	**Aanvraag**	**Prestatie**	**Gecert**	**Tolkuren**	**Aanvraag**	**Prestatie**	**tolkuren**	**Aanvraag**	**Prestatie**	**Blz.**
1. Openbare dienstverlening	48	24	0	74	36	29	0	37	184	164	66	4	3	33
2. Gezondheid	5.278	3.943	158	8.613	869	645	180	1.308	732	636	237	49	44	148
3. Geestelijke gezondheidszorg	839	641	44	1.156	138	130	18	146	30	26	10	0	0	0
4. Welzijn en gezin	3.428	2.558	473	5.087	537	421	209	689	305	278	105	41	37	215
5. Tewerkstelling	1.138	974	7	3.069	12	10	4	16	7	7	2	7	5	13
6. Sociale huisvesting	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0
7. Onderwijs	553	371	136	864	224	169	82	264	150	135	51	5	3	189
8, Integratie /inburgering	22	9	11	41	33	28	8	37	24	22	8	13	13	56
9. Opvang asielzoekers	6.389	5.484	800	25.013	2.801	2.258	1.043	3.384	5.094	4.708	1.737	62	42	152
10. Juridische sector	257	167	55	441	267	236	182	327	129	113	43	26	23	81
11. Preventie en veiligheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Sociaal-culturele sector	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	6	20
13. Andere	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3
Totaal	**17.953**	**14.172**	**1.684**	**44.359**	**4.918**	**3.927**	**1.726**	**6.209**	**6.656**	**6.090**	**2.260**	**217**	**179**	**910**

Bruxelles Accueil asbl 2022

BA a reçu en 2022 13.462 demandes d'ITMS dont 11.510 ou 85% ont pu être réalisées.

BA 2022			
	Demandes	Prestations	Taux de réponse %
ID	4.811	3..730	78%
IVC	1.421	1217	86%
IT	6.985	6.339	91%
TE	245	224	91%
Total	**13.462**	**11.510**	**85%**
	31%	32%	

ID : interprétariat par déplacement - IVC : interprétariat par visioconférence – IT : interprétariat par téléphone – TE : traduction écrite

Langues demandées chez BA

92 langues différentes ont été demandées chez BA : voir annexe 2 pour les langues demandées en 2022.

Le top 10 des langues demandées chez BA est :

Arabe standard	2834
Pachtou	2612
Tigrinya	893
Somali	799
Russe	722
Dari	697
Géorgien	576
Arabe maghrébin	502
Espagnol	426
Albanais	363

Ce top 10 des langues demandées chez BA représente 77% de l'ensemble des langues demandées. Les demandes de Russe (722) et d'Ukrainien (139) représentent ici 6% de l'ensemble des demandes.

Les directions linguistiques chez BA :

Il y a moins de diversité chez BA dans les combinaisons de langues demandées que chez BO : c'est ici le plus souvent la combinaison langue étrangère/ français qu'on demande.

Pour quels secteurs BA a-t-elle travaillé ?

Chez BA, l'asile, l'accueil/ intégration, le bien-être et la santé sont des utilisateurs importants d'ITMS.

Demandes et prestations d'ITMS par secteur chez BA 2022

BA 2022	ID	ID	ID	VC	VC	VC	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	demandes	Prestations	Heures	demandes	Prestations	Heures	demandes	Prestations	Heures	demandes	prestations	pages
1. service public	84	58	114	38	35	45	299	272	107	14	12	108
2.santé	598	472	687	88	74	93	292	261	102	21	18	56
3.santé mentale	250	165	266	6	6	6	10	10	4	21	16	77
4. famille et bien-être	1269	969	1507	241	201	159	566	510	203	16	12	40
5. emploi	4	2	12	0	0	0	0	0	0	7	7	11
6. logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	59	44	93	4	4	4	2	1	1	6	5	13
8, accueil et intégration	1436	1260	2113	126	99	158	112	101	42	44	44	188
9. accueil asile	960	650	1544	837	721	943	5358	4859	1890	88	83	239
10. Juridique	136	104	167	78	74	89	346	325	124	23	23	39
11. prévention et sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Socio-cult	15	6	53	3	3	3	0	0	0	4	4	10
13. Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
total	4.811	3.730	6.556	1421	1217	1.500	6.985	6.339	2.473	245	224	781

Subventions BOBA en 2022

La structure de subventions de BOBA pour l'ITMS dans la région plurilingue de Bruxelles et par extension en Belgique est complexe.

En 2022 BOBA a reçu 717.916,88 € de subventions, soit 32% de tous les revenus d'ITMS. Les autres revenus sont les revenus d'exploitation ou issus de la tarification, principalement prévus pour indemniser les interprètes et traducteurs pour leurs prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social.

BO a produit 598.068,16 € de subventions par le biais de diverses autorités, plus spécifiquement l'AGII, la VGC, ACTIRIS, le GGC, Sociale Maribel, Jobcreatie, VIA-middelen, Safe Brussels et des interventions pour la formation par le biais de projets de Brussels International et de Vluchtelingenwerk Vlaanderen. Ces subventions de BO représentent environ 32% des revenus généraux de BO en 2022 et 83% de toutes les subventions de BOBA.

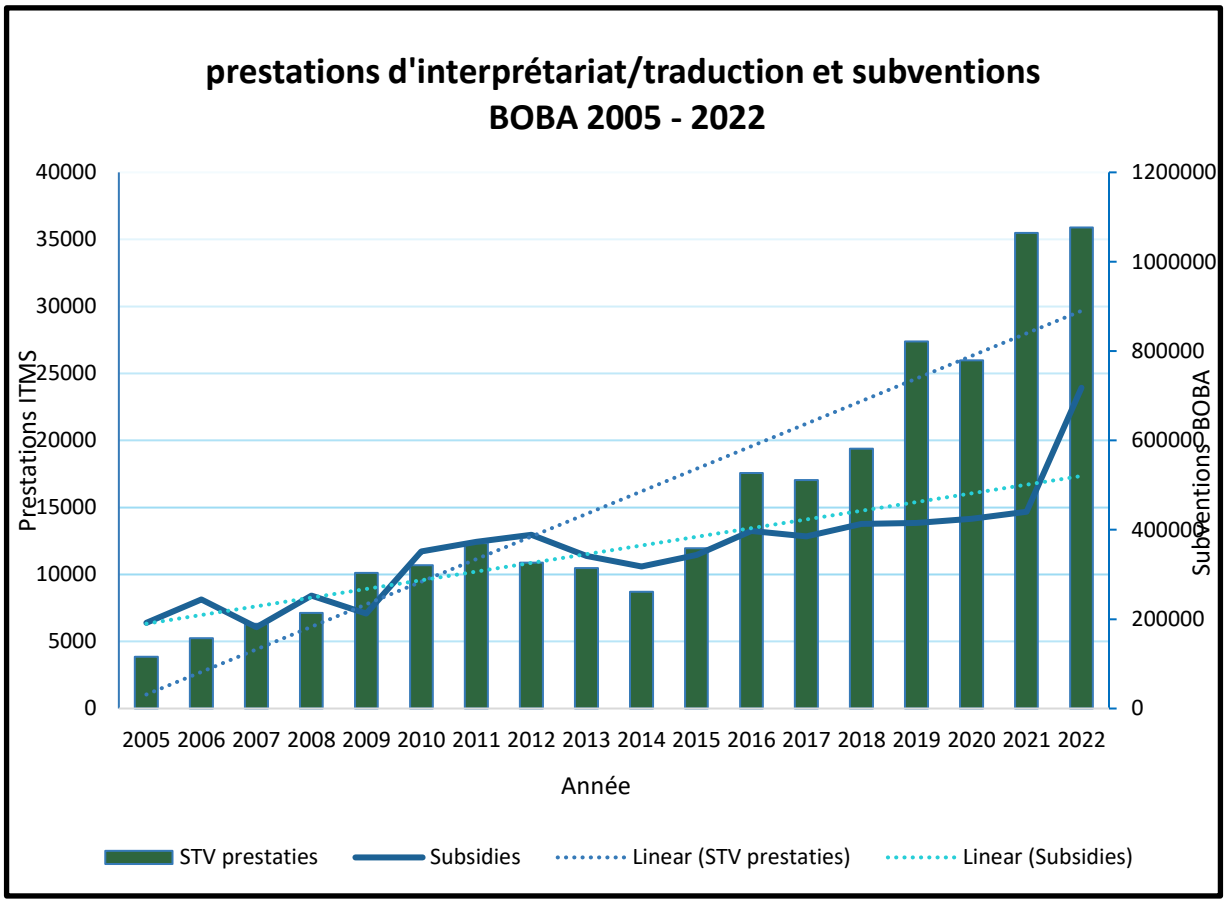
Nous devons tenir compte pour BO d'une subvention exceptionnelle de Safe Brussels dans le cadre de la guerre en Ukraine et de l'accueil de réfugiés à Bruxelles (114.000 €) et d'une subvention d'utilisateurs de VGC Welzijn – VGC Onderwijs (55.450€) comme intervention dans le coût de l'heure d'interprétariat et les frais de déplacement des interprètes.

BA a produit 119.848,72 € de subventions par le biais d'autres autorités, plus spécifiquement de la COCOF Cohésion Sociale, la COCOF Initiatives et le CCC. Ces subventions constituent environ 32% des revenus généraux de BA en 2022 et 17% de l'ensemble des subventions de BOBA.

BOBA a reçu en 2022 une subvention supplémentaire de la GGC (50.000 €), dans le cadre du renforcement du secteur de l'ITMS dans la région bilingue de BC et en anticipation d'un futur cadre structurel pour l'offre d'ITMS à Bruxelles.

En 2022, BO a reçu 69% de toutes les demandes d'ITMS et BA 31%. Les frais de fonctionnement sont répartis sur cette base entre les deux asbl, à raison de 2/3 pour BO et d'1/3 pour BA. Ceci est inscrit au contrat de service actualisé tous les ans entre les deux asbl. Le personnel est également réparti entre les deux asbl, voir l'organigramme 2022 en annexe 1.

Le graphique suivant met en rapport les prestations d'ITMS et les subventions obtenues. Nous constatons pour 2022 une augmentation significative des subventions, due à un effort supplémentaire de GGC-CCC comme soutien complémentaire aux opérateurs bruxellois d'ITMS et de Safe Brussels sous la forme d'un soutien supplémentaire pour répondre à l'accueil des réfugiés de guerre Ukrainiens. Il y a, même si nous souhaiterions que les subventions suivent l'évolution des prestations, toujours un manque de soutien financier.



3.8- Réseau de collaboration en 2022

BO et l'*Agentschap Integratie en Inburgering*

En tant que service décentralisé d'ITMS dans la région bilingue de Bruxelles, BO n'est pas intégré dans l'Agentschap Integratie en Inburgering, comme c'est le cas à Gand, Anvers et en Flandre.

Le développement ultérieur de l'ITMS prouve que le fonctionnement du service bruxellois d'ITMS est différent de celui des agences flamandes et qu'il est nécessaire qu'il détermine sa propre position, alignée sur le contexte plurilingue de la RBC.

Il demeure important de maintenir un alignement maximal avec la Flandre et ce pour plusieurs raisons : par ex. l'interprétation des chiffres, la tarification, la communication externe, les conventions de collaboration, la vision et la stratégie, l'application de la politique flamande à Bruxelles.

C'est pourquoi BO continue en 2022 à être présent au cockpit de l'ITMS organisé par l'AGII et que BO prendra part aux groupes de travail pour optimaliser le service de l'ITMS au profit des utilisateurs et de leur public-cible allochtone.

Cette exercice de positionnement de BO était central en 2022 dans la collaboration avec l'AGII et une prise de position politique était requise. Finalement l'AGII a passé une convention pour plusieurs années (1/7/2022-31/12/2025) avec BO pour l'offre d'ITMS à Bruxelles et en Flandre. Cette convention décrit les actions et les engagements de chacun.

Le gouvernement flamand a prévu pour 2022 une intervention dans le prix de l'interprétariat et de la traduction en milieu social pour l'Ukrainien/ le Russe grâce à laquelle les organisations néerlandophones échappaient aux coûts d'interprétariat ou de traduction pour communiquer avec les Ukrainiens.

Convention de collaboration BO et Actiris 2020-2022

En 2022 la convention avec Actiris a été reconduite, en particulier dans le contexte des nombreux Ukrainiens venus s'inscrire chez Actiris.
Des permanences quotidiennes ont été organisées dans ce but avec présence d'interprètes sociaux Russe/ Ukrainien/ français. Le Sétis Bxl et BO ont fourni ces interprètes sociaux. BO a exceptionnellement pu fournir des interprètes langue étrangère / français en raison de cette situation de crise. La question se pose néanmoins de savoir si l'offre plurilingue de BO sera prise en compte dans une nouvelle convention avec Actiris dans le futur.
Le VDAB Brussel a décidé de s'en tenir à la convention centrale avec les agences AGII et de ne donc pas faire appel à l'offre d'ITMS de BO.

Projet Centre d'arrivée *Fedasil* – BOBA – Sétis Bxl

Le projet pilote entre le centre d'arrivée de Fedasil au Petit Château, BOBA et le Sétis Bxl a encore continué en 2022, avec en particulier le déploiement des interprètes sociaux dans les permanences quotidiennes au centre d'arrivée.
Ces permanences ont été organisées pour les langues posant problème, selon les personnes présentes au Centre d'Arrivée : le Pachtou, le Dari, l'Arabe, le Somali, et le Tigrinya.

L'organisation des prestations d'interprétariat social pendant les permanences a été prise en charge par Fedasil lui-même et s'est parfois déroulé de manière chaotique. Une demande d'un dispatching local Fedasil est sur la table.
Nous avons régulièrement eu des entretiens avec les interprètes et avec les opérateurs pour optimaliser le fonctionnement quotidien avec les interprètes sociaux au Centre d'Arrivée.

Projets de formation de BO et partenariat avec *Vluchtelingenwerk Vlaanderen*

Le partenariat avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen a également été reconduit dans le cadre de 3 projets.

Il y a d'abord eu la clôture du projet 'BeTalky et become Tolky' lancé à l'automne 2021. Nous avons collaboré en mars-avril pour former des candidats interprètes Russe/ Ukrainien avec un financement venu de la Fondation Roi Baudoin. Et quelques mois plus tard, la même Fondation Roi Baudouin a validé la proposition de formation de Vluchtelingenwerk Vlaanderen pour le projet Trampoline. Nous avons de nouveau donné trois formations de base pour renforcer les femmes dans leurs compétences afin d'améliorer leurs chances sur le marché de l'emploi. Les formations dispensées dans le cadre des projets 'Be Talky et become Tolky' et Trampoline ont été données autour de la thématique de l'enseignement, dans la mesure où ce secteur est confronté à un manque d'interprètes sociaux. Là où cela s'avère possible, BO fait intervenir des "tolkies" (tels qu'ils se font appeler) formés pour des missions au niveau des écoles et des centres PMS.

Remise des certificats de formation en présence du Ministre Gatz.

Suivi de Diversiteit Leuven

Il n'y a pas eu en 2022 de formations de base spécifiques en partenariat avec DiversLeuven, comme cela avait été le cas en 2021. Ils ont en revanche continué à nous envoyer des candidats intéressés qui ont ensuite pris part à nos formations internes.

Projet *Brussels International* dans le cadre de la crise Ukrainienne

En raison de la guerre en Ukraine, beaucoup de réfugiés ont rejoint le territoire de la RBC et il était crucial de pouvoir communiquer avec eux pour la suite de leur parcours. L'objectif de ce projet était de pouvoir former à court terme autant de candidats interprètes (Ukrainien/ Russe) que possible pour les employer où cela s'avérait nécessaire. Avec l'espoir naturellement qu'ils puissent travailler à long terme avec notre service d'ITMS.

Brussels International s'est organisé et a libéré des moyens pour l'organisation de trois séries de formations (NL-FR-ANG).

LISTE DE RESERVE DE CANDIDATS INTERPRETES PARLANT L'UKRAINIEN/ LE RUSSE

Une liste de réserve a été constituée avec des candidats interprètes parlant l'Ukrainien et/ou le Russe. 210 candidats ont été répertoriés :

50 néerlandophones
88 francophones
72 anglophones

Les candidats ont été approchés par email. Ils ont à cette occasion reçue des explications sur le contenu de la formation de base et de son déroulement. Ils ont également eu un aperçu des possibilités de collaboration avec BOBA après leur réussite du test final au terme de la formation.

RECRUTEMENT DE CANDIDATS POUR CE PROJET

- Les candidats interprètes indisponibles en journée n'ont pas été invités. (Beaucoup n'étaient disponibles que pendant le weekend ou en soirée)
- Les candidats n'ayant pas le niveau B2 requis pour le NL, FR ou ANG n'ont pas non plus été invités.
- Certains candidats ne se sont pas inscrits à la formation pour les raisons suivantes :
    - Pas le temps ou l'envie de suivre la formation, pas moyen d'obtenir de congé

- Pas de possibilité de suivre la formation autrement qu'en ligne alors que la formation est donnée (partiellement) sur place
- Ils avaient trouvé une autre activité et ne souhaitaient plus suivre la formation
- Ils voulaient pouvoir aider sans perdre de temps avec une formation
- Ils étaient surtout intéressés par une collaboration pour de la traduction (écrite)
- Plus de réaction après réception du premier mail d'information
- Ils avaient déjà commencé à travailler comme interprète de crise par le biais de l'AGII

INSCRIPTIONS ET FORMATION EN INTERPRETARIAT SOCIAL

Des formations NL/FR/ANG (3) ont été prévues pour la période 01/05-31/07/2022, avec une prolongation autorisée jusqu'à fin octobre 2022 en raison du trop faible nombre d'inscriptions pour la série NL en juin. Au total, 20 candidats se sont inscrits pour les 3 formations.

Dates des formations + nombre de participants

Langue de la formation	Date de la formation	Nombre de participants	Nombre ayant réussi le test final	Nombre d'inscrits à la suite de la formation
Français	20/6/2022 – 24/06/2022	4	4	1
Néerlandais	24/06/2022 – 30/06/2022	1	1	1
Néerlandais	12/09/2022 – 16/09/2022	7 (dont un ayant trouvé du travail, un tombé malade)	5 (1 n'ayant pas réussi pour le Russe, 1 pas réussi pour le Russe mais réussi pour le turc (= langue maternelle))	1
Anglais	16/05/2022 – 20/05/2022	5	5	4

RECOURS POSSIBLE AUX INTERPRETES SOCIAUX FORMES

Certains des interprètes sociaux ne se sont pas inscrits dans notre réseau. Voici les raisons qui ont été invoquées :

- Emploi trouvé
- Plus de disponibilité
- Ne se sentent pas sûrs d'eux

D'autres interprètes n'ont plus été déployés en raison de :

- Une disponibilité réduite de l'interprète ou une disponibilité ne cadrant plus avec les demandes
- L'inscription de l'interprète social pour une activité particulière, par ex. l'interprétariat par visioconférence pour lequel il n'y a quasiment pas de demande.

L'un des interprètes (Ukrainien/ Russe/ NL/ FR/ ENG) sortis du réseau a pu se mettre au travail en tant qu'interprète social avec un contrat de travail à temps partiel, dans le cadre du projet Ukraine en partenariat avec Safe Brussels jusqu'à la fin de l'année (avec prolongation possible).

BOBA : Partenariat avec le Sétis Bxl et Info-Sourds Bxl

Linguistreaming

Rendre visibles les réalités sociolinguistiques de Bruxelles

Nous avons également travaillé en 2022 au développement d'un partenariat entre les opérateurs bruxellois d'ITMS – notamment BOBA, le Sétis Bxl et Info-Sourds - en vue d'un cadre structurel pour l'ITMS dans la région bilingue de Bruxelles.

En mai 2022 une note commune a été remise au gouvernement bruxellois.
Le 14 juin a eu lieu une concertation de tous les opérateurs avec le cabinet du Ministre Maron.
Une deuxième concertation a eu lieu le 19 octobre avec les cabinets des Ministres Maron et Ben Hamou.
Le 10 novembre a donc eu lieu une concertation inter-cabinets dont a émergé un accord de principe pour la recherche d'un cadre structurel pour l'ITMS à Bruxelles.

Entre temps, le Sétis Bxl et BA ne pourront plus faire usage du décret COCOF Cohésion Sociale en 2024 et nous espérons par conséquent obtenir un cadre et un financement propres à partir de 2024.

Plan Global de Diversité de BOBA en partenariat avec *Actiris*

En 2022 BOBA a signé la déclaration pour le démarrage du Plan Global de la diversité et 13 actions pour la diversité ont été élaborées. En 2022, une personne de contact a été nommée pour le Plan Global pour la Diversité et des actions ont été encore développées. Certaines actions ont été approfondies et d'autres ont déjà été réalisées :

Axe d'action 1. Rendre nos offres d'emploi inclusives et indiquer que nous menons une politique active en faveur de la diversité

Nous avons prêté attention aux nouvelles annonces d'emploi publiées en 2022 : les termes inclusif et diversité y ont été explicitement mentionnés. Nous avons mentionné que nous sommes ouverts aux personnes souffrant d'un handicap et que nous sommes prêts à adapter nos locaux au besoin.

A partir de 2023, un tableau des conditions physiques sera ajouté en annexe aux offres d'emploi.

Axe d'action 3. Poser un nouveau cadre de valeurs et rédiger des modalités de travail clairs qui contribuent à une culture organisationnelle inclusive

Une consultante externe a été recrutée en 2022 : elle renouvellera le cadre de valeurs de BOBA avec l'équipe et réfléchira avec nous aux engagements d'équipe qui en découlent. Les dates des entretiens individuels avec l'équipe ont été planifiés pour février 2023.

Axe d'action 5. Etablir une politique linguistique NL-FR accordant une importance particulière aux employés allochtones

Nous nous sommes réunis en effectifs restreints en octobre 2022 pour brainstormer sur les conditions linguistiques actuelles au bureau et sur d'éventuelles conditions dont le besoin se ferait sentir au bureau.

Axe d'action 9. Travailler à une nouvelle mission et vision d'avenir tenant compte de la diversité de notre personnel et de la diversité de Bruxelles

Cette action dépend de l'axe d'action 3.

Axe d'action 11. Nous fêtons les 25 ans de BOBA – 25 ans de diversité. Nous organisons un événement mettant en valeur la diversité existante de l'organisation.

Nous avons organisé en novembre 2022 une exposition virtuelle et une exposition physique au Musée de la Migration de Molenbeek sur la diversité et l'inclusion chez

BOBA. Le thème de l'exposition était : 'Partage mutuel' pour mettre en valeur la diversité au sein de notre asbl. Nous avons interviewé divers interprètes, traducteurs et partenaires de BOBA. Ces interviews ont également pu être lues en ligne ou dans le cadre de l'exposition physique. L'exposition a été ouverte avec une réception à laquelle nos interprètes, traducteurs et partenaires ont été invités pour fêter ensemble '25 ans de partage mutuel'. A l'occasion de ce 25ème anniversaire un calendrier et un album photo ont été réalisés, mettant en image la diversité de l'organisation.

Interprètes sociaux pour les écoles néerlandophones à Bruxelles

Nous avons sensibilisé les écoles néerlandophones de Bruxelles en 2022 comme en 2021 afin de faire appel, grâce à l'intervention du Ministre Gatz en charge de l'enseignement néerlandophone à Bruxelles, à des interprètes sociaux là où la communication est difficile, comme lors des contacts avec les parents, des contacts au niveau du centre PMS, …

La VGC Onderwijs intervient dans le coût de l'heure d'interprétariat et dans celui des déplacements afin que ces coûts ne constituent pas un obstacle pour les écoles néerlandophones de Bruxelles pour faire appel à un interprète social.

Nous constatons, en dépit de communication répétées en direction de ces écoles, avec quelle difficulté cette information se fraye un chemin jusqu'à l'intervenant ayant besoin d'un interprète social. Nous voyons pourtant augmenter le nombre des demandes d'interprétariat en 2022….

Interprètes sociaux pour les réfugiés de guerre Ukrainiens avec le soutien de *Safe Brussels*

Les opérateurs bruxellois de l'ITMS ont pu rapidement, lors du déclenchement de la guerre en Ukraine et de l'arrivée de nombreux réfugiés, demander des subsides supplémentaires afin de pouvoir rapidement réagir dans l'organisation d'un offre d'interprètes sociaux Ukrainien/ Russe. Pour BO cela a consisté à recruter un certain nombre d'interprètes sociaux Ukrainien/ Russe sur base d'un contrat de travail, à former les candidats interprètes sociaux et à libérer 0,5 ETP d'un employé chargé du match pour le monitorage de ces demandes d'interprétariat.

Formation

2 séries de formations de 40h chacune ont été organisées pour les candidats interprètes Ukrainien/ Russe afin de répondre à l'augmentation des demandes d'interprètes sociaux Ukrainien/ Russe. Du 02/05 au 06/05/2022 et du 30/05 au 03/06/2022

Chaque formation comptait 7 participants, chacun ayant ici réussi le test final. Puis 9 interprètes se sont inscrits dans notre réseau pour pouvoir effectivement interpréter. L'un des interprètes a pu ultérieurement être recruté avec un contrat de travail à durée limitée et a trouvé par la suite en janvier 2023 un job chez Actiris.

Recrutement d'interprètes sociaux

Recruter un certain nombre d'interprètes sociaux présentait une valeur ajoutée pour pouvoir rapidement agir pour les missions d'interprétariat social en Ukrainien/ Russe, mais cela constituait également une expérience nouvelle pour notre service d'interprétariat et de traduction en milieu social dans la mesure où nous travaillons régulièrement avec des interprètes sociaux ayant un statut d'indépendant ou d'indépendant complémentaire, Smart, volontaires, ALE ou art 60.

La disponibilité d'interprètes sociaux avec un contrat de travail a augmenté et a mieux répondu à la demande, surtout là où des permanences ont été organisées.

5 interprètes sociaux Ukrainien et/ ou Russe ont donc été recrutés en avril (4) et en août (1) 2022, avec un planning différent et selon leur disponibilité. Ces interprètes ont été recrutés à partir du réseau existant d'interprètes et de traducteurs sociaux de BOBA.

Interprètes sociaux - subvention de crise Ukraine 2022

BRUSSEL ONTHAAL vzw		
nom	**langues**	**contrat**
Bachana MIKAI	Russe, Géorgien, Anglais	Temps plein (38h) 11/04-31/07/2022
Zozan Ozmanian	Russe, Arménien, Néerlandais	Mi-temps VM (20h) 11/04-31/12/2022
Tatiana Tsourkan	Ukrainien, Russe Français, Néerlandais	Mi-temps (25,5h) 13/04-31/12/2022
Iryna Kutova	Ukrainien, Russe Français, Néerlandais, Anglais	Temps plein (38h) 11/04-15/09/2022
Dariia Usoltseva	Ukrainien, Russe Français, Néerlandais, Anglais	Mi-temps (22,5h) 10/08-09/12/2022

Bachana Mikai a rapidement trouvé un emploi à temps plein au sein du centre d'accueil de la Croix-Rouge et Dariia Usoltseva a trouvé du travail chez Actiris en janvier 2023. Le contrat mi-temps de Tatiana Tsourkan a été renouvelé pour 2023.

Libération de 0.5 ETP pour le match d'interprétariat par déplacement et par visioconférence

Lusya Oganova a été libérée sur la base d'un mi-temps pour le match de ces demandes d'interprètes sociaux Ukrainien/ Russe. Il s'agissait ici surtout de permanences au Heizel - où les Ukrainiens devaient s'inscrire -, et de permanences chez Actiris.

Demandes et prestations d'interprétariat et de traduction en milieu social en Ukrainien/ Russe

BO a pu répondre à 88% des demandes. 88% des demandes concernaient par ailleurs la RBC.

Ukrainien/Russe 2022

BO	Demandes	Prestations	Heures/pages	Taux de réponse
ID	2.911	2.513	845	86%
RBC	2.822 of 97%			
IT	621	602	219	97%
RBC	378 of 61%			
IVC	236	21	266	89%
RBC	111 of 47%			
TE	28	23	111 p.	88%
RBC	23 of 82%			
Total	**3.796**	**3.348**	**8.941 h et 111 p.**	**88%**
RBC	3.334 of 88%			

BA	Demandes	Prestations	Heures/ page	Taux de réponse
ID	199	150	211	79%
RBC	159 of 80%			
IT	574	561	202	98%
RBC	109 of 19%			
IVC	55	50	52	91%
RBC	11 of 20%			
TE	31	30	65 p.	97%
RBC	22 of 72%			
Total	**859**	**791**	**465 h et 65 p.**	**92%**
RBC	301 of 35%			

ID = interprète par déplacement; IT = interprète par téléphone; IVC = interprète par visioconférence; TE = traduction écrite

BA a pu répondre à 92% des demandes. 35% des demandes concernaient par ailleurs la RBC.

BO a finalement pu réagir rapidement pour répondre à ces demandes d'interprétariat social d'un caractère nouveau et urgent à la suite de la guerre en Ukraine.

Voir l'annexe 4 pour une liste des organisations impliquées dans cette crise.

Vers la reconnaissance du profil métier francophone d'interprète/ traducteur en milieu social

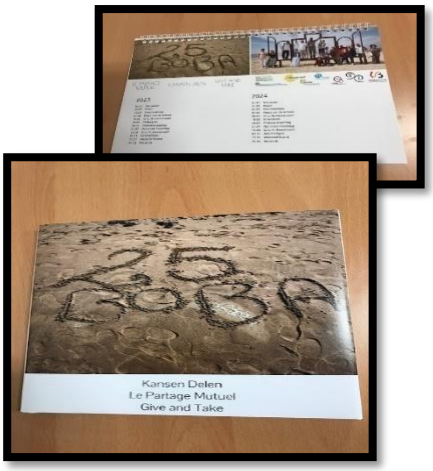
Les services francophone d'ITMS de Belgique souhaitent arriver en tant que secteur d'ITMS à un profil métier reconnu et uniforme d'interprète social avec la formation qui va avec, sur le modèle de ce qui a été conçu il y a des années en Belgique néerlandophone.
(Cf. Beroep sociaal tolken opleiding sociaal tolk Microsoft Word - STSociaalTolkDEF.doc (serv.be)).

Le premier défi est de parvenir à une dénomination (correcte et uniforme) du métier puis de définir quelles sont les tâches qui relèvent de ce métier et celles qui n'en relèvent pas. La déontologie de l'interprète (social) des différents services - BA, le Sétis Bruxelles, le Sétis Wallon, le Monde des Possibles et Infosourds – présente en effet de légères différences :

Les services d'ITMS sont accompagnés en la matière par « le Service francophone des métiers et des qualifications ». Celui-ci a eu un entretien exploratoire avec tous les services d'interprétariat social impliqués afin de cartographier le terrain et les tâches de l'interprète (social) lors d'une première phase fin 2022.

4/ Rétrospective 2022 et perspectives pour 2023

On constate, quand on revient sur l'année 2022, qu'il s'est passé beaucoup de choses. Il est difficile de revenir sur tout, c'est pourquoi nous sélectionnons ici quelques événements frappants.



Il faut dire tout d'abord que la célébration des 25 ans de BOBA le 4-11-2022 au Musée de la Migration nous a demandé beaucoup de préparation pour parvenir à un bel ensemble d'outils : une exposition de photo live et en ligne ; un album photo assorti de courts textes et un calendrier focalisé sur Bruxelles, et des interviews : tout cela peut toujours être consulté en ligne, sur notre site internet.

Nous avons par ailleurs été assez soudainement pris au dépourvu par les réfugiés de guerre venus d'Ukraine et il a fallu sélectionner de nombreux candidats interprètes Ukrainien/ Russe et les former de toute urgence afin de pouvoir répondre à ces demandes d'interprétariat social. Des permanences ont entre autres été organisées au Heizel, là où les réfugiés devaient se présenter et s'inscrire ; plus tard c'est chez Actiris qu'ont été organisées des permanences afin d'aider aussi ces personnes à s'inscrire et à chercher du travail. Nous avons eu l'opportunité d'employer quelques interprètes sociaux Ukrainien/ Russe sur base d'un contrat de travail, ce qui pour nos services, était une première expérience avec des interprètes sociaux sous contrat à durée indéterminée. Des fonds supplémentaires sont venus de la RBC pour soutenir les services d'ITMS (BOBA et le Sétis Bxl) dans ces actions.

Nous avons investi encore plus dans les formations de base pour 'interprètes sociaux' afin de continuer à répondre aux nombreuses demandes d'interprétariat pour les langues posant problème, telles que le Pachtou, le Dari, le Somali, le Portugais, le Tigrinya et le Farsi ; ces formations ont adopté une forme variée : en ligne, auto-formation et présence physique sur place et ce, selon les possibilités des candidats. Nous avons organisé en 2022 19 formations de base de 40h en plus d'autres formations telles que les intervisions ou les spécialisations. Cette offre de formation a mis notre fonctionnement ordinaire sous une pression énorme.

Le Covid n'avait pas encore disparu en 2022 et il a fallu prendre les précautions nécessaires. Le besoin de rencontres était grand chez nos interprètes sociaux :

presque 100 interprètes/ traducteurs sociaux étaient présents à distance lors d'un événement en ligne et le buffet festival en été a connu un grand succès avec, en conséquence, un nombre tout de même important de contaminations, également dans l'équipe.

> Une analyse des risques psychosociaux réalisée en partenariat avec Mensura a montré l'importance du bien-être au travail, si bien que plusieurs actions ont été entreprises et qu'il s'agit désormais d'une préoccupation permanente au sein de l'équipe.

Les intervenants sociaux ont été interrogés en ligne sur l'offre d'ITMS de BOBA et les réponses confirment que BOBA en tant qu'organisation fonctionne bien, à l'exception de quelques points d'amélioration.

> Les différentes indexations des salaires et la hausse des prix de l'énergie ont généré des incertitudes au sein de l'organisation dans la mesure où les subventions courantes ne les couvraient pas toujours.

Les chiffres de 2022 ne sont pas fondamentalement différents de ceux de 2021. La baisse des demandes d'interprétariat par téléphone dans le cadre de l'accueil de l'asile est néanmoins frappante. Fedasil a été en mesure, par le biais du programme européen de l'AUEA, de faire appel à divers interprètes langue étrangère/ anglais pour l'interprétariat par téléphone et l'interprétariat par visioconférence dans les centres d'accueil.

> En 2022 un accord de principe a été obtenu avec le gouvernement bruxellois pour la recherche d'un cadre structurel à donner aux services bruxellois d'ITMS en alternative au subventionnement fragmenté existant – surtout au niveau de la COCOF, et en reconnaissance d'un nouveau secteur bruxellois bilingue de l'ITMS.

BO a par ailleurs signé un contrat pluriannuel de partenariat avec l'AGII dans le but de renforcer le partenariat et de continuer à le développer. Une convention pluriannuelle a également été signée avec la VGC, qui garantit la continuité de l'organisation.

> Le Plan global Diversité – en partenariat avec Actiris – a été approuvé et pu démarrer pour une durée de 2 ans (voir plus haut dans ce rapport).

Les principales perspectives pour 2023 sont la poursuite de notre offre d'ITMS, principalement la Région bilingue de Bruxelles Capitale et au-delà si nécessaire. Trouver à ce titre des moyens suffisants et permettre à l'équipe de satisfaire aux demandes actuelles tout en pouvant respirer : c'est le défi qui demeure. Le match des demandes d'interprétariat par déplacement/ par visioconférence va être renforcée et la coordination va être renforcée par un adjoint. Nous continuerons à travailler avec des interprètes sociaux salariés ou employés sous art. 60.

> Un plan d'action 2023 a été établi sur la base de l'évaluation réalisée avec l'équipe, les intervenants sociaux pour servir d'outil d'évaluation pour le fonctionnement en 2023.

Sur le plan politique, nous continuons de chercher comment BOBA pourrait se positionner dans le secteur de l'ITMS. Nous nous concertons pour ce faire avec les AGII, le Sétis et d'autres acteurs pertinents. Nous espérons aboutir à un cadre structurel bilingue pour l'ITMS à Bruxelles et à une reconnaissance en tant que secteur.

> L'encadrement de notre réseau social d'interprètes et de traducteurs reste fondamental : rencontres (réception de nouvel an, activité estivale), formation (formations de bases, Intervision, spécialisations), coaching, recrutement pour les langues posant un problème et information…

Nous continuons à suivre l'accueil des Ukrainiens et essayons de renforcer l'offre d'ITMS.

> Nous faisons face au défi que représente la poursuite de la digitalisation, comme la platform online pour les demandes d'interprétariat, la gestion des ressources humaines…

Nous continuons à développer notre Plan Global Diversité en partenariat avec Actiris, avec diverses actions pour aboutir dans notre organisation à un cadre de valeurs partagé, une vision et une mission, de la diversité et de l'inclusion.

5/ Annexes

Annexe 1 – Organigramme BOBA 2022 76

Annexe 2 – Vue d'ensemble des langues demandées BOBA 2022 77

Annexe 3 – Vue d'ensemble des prestations d'ITMS selon le statut de l'interprète/ du traducteur social 2016-2022 80

Annexe 4 - Liste des organisations ayant des demandes d'interprétariat social Ukrainien/ Russe 81

Annexe 1 – Organigramme BOBA 2022

Organigramme 2022 BOBA

01-09-22

		Brussel Onthaal vzw		*Bruxelles Accueil asbl*	
Fonction de coordination	***L1***	Marianne Scheppers	3/5 ETP	Marianne Scheppers	2/5 ETP
Fonction qualité					
Collaboratrice qualité	***B1b***	Vanessa De Tobel	4/5 ETP		
Collaboratrice gouvernance	***B1b***	Laura Knops	2/5 ETP	Laura Knops	2/5 ETP
Mise en rapport interprètes par téléphone s	***A2***	Ukshinaj Shpend	2/5 ETP	Ukshinaj Shpend	2/5 ETP
	A2	Yasir Al Najjar	1/5 ETP		
	A2	Asama Moslemyar	1ETP		
Mise en rapport interprètes par déplacement/ par visioconférence	***B2a***	Lusya Oganova	1 ETP	Abdellah Fakhri Lanjri	1 ETP
	A1	Yasir Al Najjar	2/5 ETP	Youssef Abdelkader	3/5 ETP
	B2a	Abdirashid Moalam	02/5 ETP		
	B2a	Zahia Ticherafi	1 ETP		
Mise en rapport traduction écrite	***B2a***	Abdirashid Moalam	01/05 ETP	Abdirashid Moalam	01/05 ETP
Comptabilité et administration	***A1***	Serge Sinijajaye	1/5 ETP	Serge Sinijajaye	2/5 ETP
	A	Yasir Al Najjar	2/5 ETP		
Soutien administratif	***A2***	Carmela Lombino	4/5 ETP	linde Roex (volontaire) Pierre Lion (volontaire)	
Total		**11**	**7,5 ETP**	**2**	**3,4 ETP**

RTT Serge, Lusya, Carmela, Shpend, Abdirashid, Abdellah, Youssef

Art 60

stagiaires (interprètes/ traducteurs/ comptabilité)

Annexe 2 – Langues demandées 2022 BOBA

Langues 2022	BO				BA		
111 langues	demandes	prestations	%		demandes	Prestations	%
Afar	2	1	50%		3	1	33%
Albanais	**1083**	**933**	**86%**		**363**	**339**	**93%**
Amharique	114	88	77%		76	65	86%
Arabe – Egyptien	85	68	80%		34	32	94%
Arabe - Libyen	8	6	75%		7	4	14%
Arabe du Maghreb	931	802	86%		**502**	**461**	**92%**
Arabe Standard	**5809**	**5194**	**89%**		**2834**	**2631**	**93%**
Araméen	1	0	0%		1	0	0%
Arménien	138	119	86%		113	96	85%
Assyrien	2	0	0%		2	0	0%
Azéri	12	5	8%		0	0	0%
Bajuni	1	0	0%		0	0	0%
Bambara	17	12	71%		0	0	0%
Bengâli	82	55	67%		59	29	49%
Berbère - Atlas	8	1	12%		1	0	0%
Berbère - Rif	195	136	70%		10	8	80%
Bini	0	0	0%		1	0	0%
Birman	0	0	0%		1	0	0%
Bissa	0	0	0%		1	0	0%
Bosniaque/ BSK	66	42	64%		2	2	100%
Bulgare	193	142	74%		30	27	90%
Catalan	0	0	0%		4	0	0%
Crio	4	0	0%		0	0	0%
Chinois - Cantonais	4	0	0%		0	0	0%
Chinois standard	88	63	72%		48	39	81%
Dari	**1010**	**845**	**84%**		**697**	**646**	**93%**
Danois	0	0	0%		1	0	0%
Dioula	24	16	67%		0	0	0%
Djerma	6	2	33%		2	0	0%
Allemand	20	10	50%		21	15	71%
Edo	1	1	100%		2	1	50%
Anglais	53	44	83%		142	123	87%
Ewe	1	0	0%		0	0	0%
Fanti	2	0	0%		0	0	0%
Farsi	813	719	88%		355	316	89%
Fon	2	0	0%		1	0	0%
FR/NL	305	193	63%		90	73	81%
Géorgien	460	337	73%		**576**	**524**	**91%**
Grec	35	23	66%		5	2	40%
Haoussa	9	8	89%		4	3	75%
Hassanya	21	18	86%		12	12	100%
Hausa	3	1	33%		2	2	100%

Hébreu	1	1	100%	4	3	75%
Hindi	20	11	55%	15	11	73%
Hongrois	17	6	35%	7	0	0%
Igbo	2	0	0%	0	0	0%
Italien	117	85	73%	21	15	71%
Japonais	3	1	33%	12	8	67%
Kabyle	4	2	50%	3	0	0%
Kinyarwanda	101	72	71%	79	50	63%
Kirundi	154	126	82%	61	47	77%
Kirghize	0	0	0%	2	0	0%
Kiswahili	2	1	50%	1	0	0%
Kurde - Kurmanji	232	172	74%	121	105	87%
Kurde - Badini	134	103	77%	74	65	88%
Kurde - Gorani	19	17	89%	15	13	87%
Kurde - Sorani	63	37	59%	43	37	86%
Kurde Zazaki	1	0	0%	0	0	0%
Kosovar	1	0	0%	0	0	0%
Lingala	36	23	64%	24	19	79%
Lituanien	1	0	0%	1	0	0%
Macédonien	110	76	69%	79	64	81%
Madingo	1	0	0%	2	0	0%
Malinké	67	54	81%	79	59	75%
Moldave	12	7	58%	4	2	50%
Mongol	20	12	60%	4	2	50%
Moré	2	0	0%	1	0	0%
Népalais	26	10	38%	0	0	0%
Ouighour	0	0	0%	2	0	0%
Ouzbèk	8	0	0%	0	0	0%
Ukrainien	**918**	**731**	**80%**	**139**	**103**	**74%**
Oromo	38	9	24%	21	3	14%
Pashaya	6	2	33%	0	0	0%
Pachtou	**4873**	**3986**	**82%**	**2612**	**2121**	**81%**
Peul	192	149	78%	129	109	84%
Polonais	359	291	81%	106	95	90%
Portugais	414	277	67%	214	135	63%
Pular	2	0	0%	0	0	0%
Punjabi	45	28	62%	12	7	58%
Roumain	656	541	82%	150	126	84%
Romani	6	4	67%	8	6	75%
Romani - Balkan	12	1	8%	7	1	14%
Romani Kalo Fins	1	0	0%	0	0	0%
Russe	**2875**	**2619**	**91%**	**722**	**690**	**96%**
Saho	1	1	100%	0	0	0%
Serbe	194	168	87%	81	81	100%
Slovaque	59	33	56%	29	18	62%
Slovène	0	0	0%	2	0	0%

Somali	**1309**	**992**	**76%**	**799**	**642**	**80%**
Somali- Maay	1	0	0%	1	0	0%
Espagnol	**1114**	**913**	**82%**	**426**	**374**	**88%**
Soso	19	17	89%	36	32	89%
Swahili	92	51	55%	10	7	70%
Tagalog	26	8	31%	2	1	50%
Tamazigh	0	0	0%	1	1	100%
Tamoul	55	32	58%	22	15	68%
Thai	20	0	0%	2	0	0%
Tibétain	60	31	52%	10	8	80%
Tibétain Amdo	1	0	0%	0	0	0%
Tibétain-Central	3	1	33%	2	2	100%
Tibétain Kham	21	9	43%	0	0	0%
Tigré	35	5	14%	3	0	0%
Tigrinya	**1984**	**1547**	**78%**	**893**	**710**	**80%**
Tchèque	18	10	56%	3	1	33%
Tchétchène	14	10	71%	11	8	73%
Turc	**1317**	**986**	**75%**	280	209	75%
Twi	29	8	28%	6	2	33%
Ourdou	131	82	63%	25	19	76%
Vietnamien	94	87	93%	11	10	91%
Wolof	45	39	87%	30	22	73%
Yoruba	3	2	67%	1	0	0%
total	**29.804**	**24.370**	**85%**	**13.462**	**11.509**	**85%**
	102 langues			**92 langues**		

Annexe 3 – Nombre de prestations selon le statut de l'interprète/ traducteur social : 2017 - 2022

		BO						BA					
		2017	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
ID	ALE	877	969	274	79	477	102	278	286	136	64	190	73
	Smart	44	66	4	1	30	242	25	9	3	6	9	30
	Volontaire	5.886	6.130	8.275	4.655	5.778	7.497	2.031	2.249	2.297	2.502	2.516	2.441
	Indépendant	2.071	2.801	3.828	2.400	4.339	4.662	299	293	621	662	870	830
	Inconnu			7	9	27	76			5	2	1	-
	Non réalisée*	1.124	1.094	3.949	2.743	4.183	3.781	503	420	1.096	1.508	1.502	1.081
	salarié	0	32	88	21	78	180	0	3	13	11	18	8
	Freelance	-	-	191	123	264	298			2	6	42	14
	Stagiaire	11	14	4	-	5	-	0	1	-	-	-	-
	Total	**10.013**	**11.106**	**16.620**	**10.031**	**15.181**	**16.838**	**3.136**	**3.261**	**4.173**	**4.761**	**5.148**	**4.477**
IT	ALE	93	256	71	68	75	21	137	337	196	213	124	24
	Smart	9	15	17		15	29	15	20	1		15	19
	Volontaire	2.837	2.769	3.292	4.251	5.149	4.612	3.108	3.618	5.031	6.084	6.732	5.309
	Indépendant	323	777	734	948	1247	1040	132	405	446	540	752	828
	Salarié	193	126	247	145	115	68	136	119	317	205	81	40
	Freelance	-	-	151	313	164	227	-	-	26	12	81	61
	Inconnu	-	-	15	8	17	46	-	-	8	12	6	30
	Non réalisée*	250	259	259	257	642	566	244	171	347	341	750	646
	Stagiaire	1	3	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-
	Total	**3..706**	**4098**	**4.786**	**5.990**	**7.424**	**6.609**	**3.772**	**4.670**	**6.372**	**7.407**	**8.541**	**6.957**
TE	ALE	3	0	0	1	2	1	2	0	3	1	-	-
	Smart	3	1	10	5	11	16	3	6	7	5	5	26
	Volontaire	130	120	113	122	140	100	55	87	82	122	53	124
	Indépendant	77	47	49	50	55	57	15	15	48	50	35	65
	Inconnu			7	1	4	2			5	1	-	2
	Non réalisée*	25	16	49	34	57	38	44	25	38	34	35	21
	Stagiaire	1	9	1		1	-	0	4	1	-	2	1
	Salarié	-	-	6	2	-	1	-	-	4	2	3	2
	Totaal	**239**	**193**	**235**	**215**	**270**	**215**	**119**	**137**	**188**	**215**	**133**	**241**
IVC	ALE	-	-	-	39	70	3	-	-	-	24	78	15
	Smart	-	-	-	1	22	53	-	-	-	1	4	7
	Volontaire	-	-	-	379	975	1.456	-	-	-	263	959	851
	Indépendant	-	-	-	554	1.685	2.011	-	-	-	85	373	191
	Inconnu	-	-	-	9	18	12	-	-	-	2	2	-
	Non réalisée*	-	-	-	279	1.106	991	-	-	-	-	451	204
	Freelance	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-	1
	Salarié	-	-	-	9	19	38	-	-	-	3	15	12
	Total	**-**	**-**	**-**	**1.270**	**3.895**	**4.571**	**-**	**-**	**-**	**535**	**1.882**	**1.281**

ID: interprète par déplacement – IT: interprétariat par téléphone – TE: traduction écrite – IVC: interprète par visioconférence

*non réalisée = annulation, pas d'interprète ou de traducteur social de disponible, langue indisponible, double demande, demande tardive, etc.

ANNEXE 4- Vue d'ensemble des organisations ayant des demandes d'interprétariat en Ukrainien/ Russe

ACTIRIS
ACTIRIS ANTENNE BRUXELLES
ACTIRIS ANTENNE IXELLES
ACTIRIS ANTENNE SAINT-JOSSE
ACTIRIS TAALHOEK/ESPACE LANGUES
AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING REGION 1080 BRUXELLES
ECOLE PRIMAIRE DE MUZIEKLADDER
ECOLE PRIMAIRE TEN NUDE
BRABANTIA SOCIALE DIENST
BRUGMANN ZIEKENHUIS/HOPITAL BRUGMANN
BRUGMANNZIEKENHUIS Paul Brien Site/HOPITAL PAUL BRIEN BRUGMANN
CARITAS INTERNATIONAL GENERAL
CARITAS INTERNATIONAL- SERVICE DES TUTELLES
CARITAS INTERNATIONAL RETOUR & REINTEGRATION
CARITAS INTERNATIONAL INTEGRATION & RESETTLEMENT
CASO - DOKTERS VAN DE WERELD/ MEDECINS DU MONDE
CAW BRUXELLES EQUIPE ESPACE VISITES
CAW BRUXELLES EQUIPE DE CRISE-BXL
CAW BRUXELLES EQUIPE JAC
CAW BRUXELLES EQUIPE MIGRATION
CHILD FOCUS
CLB N-BRUSSEL
CONSTRUCITY BRUSSELS
DHU-DOKTERS VAN DE WERELD/ MÉDECINS DU MONDE
SERVICE DES ETRANGERS
EXIL VZW/ASBL
SPF JUSTICE SERVICE DES TUTELLES
FAIRWORK BELGIUM VZW
FEDASIL Centre JULES BORDET
FEDASIL ELSENE/IXELLES
FEDASIl HEIZEL
FEDASIL KLEIN KASTEELTJE -AANMELDCENTRUM/PETIT CHÂTEAU – CENTRE D'ARRIVEE
FEDASIL SINT PIETERS WOLUWE/WOLUWE SAINT PIERRE
FEDASIL GUICHET RETOURS BRUXELLES
FEDASIL CENTRE D'ACCUEIL MOLENBEEK
SPF INTERIEUR CENTRE DE TRANSIT Caricole
FOYER SELAH
GO! CLB BRUSSEL
HUB - DOKTERS VAN DE WERELD/ MEDECINS DU MONDE
HUBBIE VZW MOBIELE WERKING
ECOLE PRIMAIRE IMELDA
INSTITUT ANNEESSENS FUNCK
JESUIT REFUGEE SERVICE BELGIUM
MAISON DE JUSTICE BRUXELLES MEDIATION ET ACTIONS
KIND & GEZIN BRUXELLES NORD
KIND & GEZIN BRUXELLES SUD
MEDIMMIGRANT
MEDISCH SOCIAAL OPVANG CENTRUM BRUSSEL

Minor Ndako vzw - groupe Minor
PAG ASA
PLEEGZORG VLAAMS BRABANT EN BRUSSEL VZW
SAMU SOCIAL MOLENBEEK
SESO - CONVENTION VLUCHTELINGENWERK
SESO - PROJET UKRAINE
SINT GOEDELE VZW/ SINT GUIDO INSTITUUT
SOCIALE DIENST JEUGDRECHTBANK BRUSSEL
SOLENTRA Solidariteit en Trauma VZW
TALITA ASBL/VZW
UMC SINT PIETER CAMPUS HALLEPOORT/HOPITAL SAINT PIERRE SITE PORTE DE HAL
UNIVERSITAIR KINDERZIEKENHUIS KONINGIN FABIOLA/ HOPITAL UNIVERSITAIRE POUR LES ENFANTS REINE FABIOLA
UNIVERSITAIR ZIEKENHUIS VUB JETTE/ HOPITAL UNIVERSITAIRE VUB JETTE
VCLB PIETER BREUGHEL
VLAAMSE GEMEENSCHAPSCOMMISIE/ COMMISSION COMMUNAUTAIRE FLAMANDE
VRGT BRUSSEL
Zeplin VZW CAR Woluwe

www.sociaalvertaalbureau.be

Brussel Onthaal vzw Sociaal Vertaalbureau
Sainctelettesquare 12/3
1000 Brussel
☎ 02/511 27 13
info@brusselonthaal.be
www.sociaalvertaalbureau.be