

RAPPORT ANNUEL 2023



BRUXELLES ACCUEIL ASBL

SIS.BA - Square Sainctelette, 12/3 (2 étage) 1000 Bruxelles



Le Service d'Interprétariat Social de l'asbl Bruxelles Accueil (BA) et de la vzw Brussel Onthaal (BO) ont pu effectuer en 2023 leurs services d'interprétariat et de traduction en milieu social grâce à la collaboration de

très nombreux interprètes et traducteurs sociaux très engagés, le soutien de divers **pouvoirs subsidiaires**, par l'engagement d'une **équipe** et **d'administrateurs** très flexibles, par la collaboration de très nombreuses **organisations, partenaires et sympathisants...**

Merci à tous pour votre engagement et pour le travail fourni en 2023 !



Vlaamse
Gemeenschapscommissie met steun van de
Vlaamse overheid
Directie Algemeen Welzijn en Gezondheid,
Samenleven en Onderwijs



VLAAMSE
SOCIAL-PROFITFONDSEN vzw

Cohésion Sociale 2016-2023

TABLE DES MATIERES

Introduction	1
Liste des abréviations	2
1- Qu'est-ce que l'interprétariat et la traduction en milieu social?	
• Définition de l'interprétariat et de la traduction écrite en milieu social	3
• Qu'est-ce qu'un service d'interprétariat et de traduction écrite en milieu social ?	3
• Pour quels secteurs travaillent les services d'interprétariat et de traduction écrite en milieu social ?	3
• Quelle est l'offre des services d'interprétariat et de traduction écrite en milieu social ?	4
• L'ITMS comme instrument de soutien linguistique au sein d'une politique linguistique ou de communication d'une organisation	6
2- Fonctionnement de BOBA en 2023	8
2.1. Situation de BO et de BA	8
2.2. Mission et vision	10
2.3. Le comité de direction	10
2.4. L'équipe	11
2.5. Le réseau des interprètes/traducteurs sociaux	14
- Un statut pour le traducteur/interprète social	15
- Une politique de volontariat et convention de collaboration pour l'interprète/traducteur volontaire	16
- Politique de formation	19
- Recrutement et formation en 2023	20
- Utilisation du réseau d'interprètes/traducteurs sociaux en 2023	22
- Utilisation d'interprètes/traducteurs sociaux certifiés chez BO	22
2.6. Les utilisateurs/organisations	25
2.7. Données chiffrées de BOBA en 2023	27
- Généralités	27
- Demandes et prestations d'ITMS à BOBA par niveau de compétence des utilisateurs	28
- Evolution des prestations d'ITMS pour BOBA	36
- Brussel Onthaal vzw 2023	37
- Bruxelles Accueil asbl 2023	39
- Subsidies de BOBA en 2023	41
2.8. Réseaux de collaboration 2023	42
- Agentschap Integratie en Inburgering	42
- Actiris 2020-2023 convention des interprètes sociaux	43
- Actiris 2023 le Plan Global de diversité	43
- Centre d'accueil Fedasil Petit-Château	
- Collaboration avec Sétis BXL, infosourds et BA	44
- VGC Onderwijs – IS pour les écoles néerlandophones de Bruxelles	45
- Interprétariat social pour les réfugiés de guerre d'Ukraine avec le soutien de Perspective Brussels	45
- Vers une reconnaissance du profil de métier francophone pour les interprètes/traducteurs sociaux	46
- BOBA et Indialog4 Gent	47
3 - Rétrospective 2023 et perspectives pour 2024	47
4 - Annexes	50

Introduction



Jamais en ses 26 ans d'existence, Brussel Onthaal-Bruxelles Accueil n'a réalisé autant de prestations d'interprétation/traduction qu'en 2023. Pour la première fois nous avons dépassé le cap des 40.000 prestations. Plus de 800 interprètes sociaux actifs, dans plus de 100 langues, y ont veillé. En silence, BOBA est peut-être l'une des organisations les plus inclusives de Bruxelles.

Pour faciliter encore davantage cette tâche, BOBA a organisé dix séries de formations pour les candidats interprètes. Cela a toujours abouti à de nouveaux interprètes sociaux, qui acquièrent une expérience de travail à leur propre rythme dans notre capitale multilingue. Au cours de leur parcours, de nombreux interprètes/traducteurs sociaux remarquent que l'expérience de BOBA leur donne un tremplin solide pour « un emploi » réel.

La question se pose peu à peu de savoir si et dans quelle mesure notre organisation bénévole peut/doit croître ? En outre, les arbres ne montent pas jusqu'au ciel. Nous y réfléchissons en 2024.

Mais rassurez-vous : BOBA reste sans relâche multilingue, inlassablement présent pour ceux qui en ont besoin. Et nous continuerons à le faire avec et pour les volontaires dans cette belle et nonchalante ville qu'est Bruxelles.

Bob Pleysier

Président BOBA

Liste des abréviations

AGII	Agentschap Integratie en Inburgering (Agence flamande d'intégration et d'intégration civique)
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
BHG	Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Région de Bruxelles Capitale)
BO	Brussel Onthaal
BOBA	Brussel Onthaal – Bruxelles Accueil
CA	Centre d'arrivée (Fedasil Petit-Château)
CAW	Centrum Algemeen Welzijn (Centre pour le bien-être général)
CCC	Commission communautaire commune
CGVS	Commissariaat Generaal voor vluchtelingen en staatlozen
CPAS	Centre Public d'Aide Sociale
CLB	Centrum Leerlingenbegeleiding
COC	Centrale Ondersteuningscel
COCOF	Commission Communautaire Française
CVO	Centrum voor Volwassenonderwijs/Centre d'enseignement pour adultes
EHBO	Eerste hulp bij ongevallen (Premiers secours)
ENG	Anglais
ETP	Equivalent temps plein
FR	Français
GC	Gemeenschapscentrum(Centre communautaire)
GECO	Gesubsidiëerde contractuele (Tewerkstellingsprogramma)
ID	Interprète en déplacement
IT	Interprète par téléphone
ITMS	Interprétariat et traduction en milieu social
IVC	Interprète par visioconférence/webcam
KUL	Katholieke Universiteit Leuven
NL	Néerlandais
ONG	Organisation non gouvernementale
PWA	Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap
RTT	Réduction du temps de travail
SeTIS Bxl	Service d'Interprétariat Social Bruxelles
SSM	Service pour la santé mentale
SPF	Service Public Fédéral
TS	Traduction sociale
UC	Université catholique
VDAB	Vlaamse dienst voor arbeidsbemiddeling
VGC	Vlaamse Gemeenschapscommissie/Commission Communautaire Flamande
VIA	Bureau des primo-arrivants Molenbeek-Schaerbeek
VSPF	Vlaamse Social-Profitfondsen vzw
VUB	Vrije Universiteit Brussel

Connaissez-vous bien le secteur de « l'interprétariat et de la traduction écrite en milieu social » ? Êtes-vous un nouveau lecteur ? Voici ci-dessous un petit rappel (abrégé dans ce rapport par le terme ITMS).

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

Définition de l'ITMS

« Par interprétariat/traduction écrite en milieu social, on entend la restitution complète des messages oraux ou écrits de la langue source vers la langue cible de manière neutre et fidèle, « particulièrement dans le secteur du bien-être 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, accordé par les autorités dans le cadre de leurs missions sociales destinées aux habitants ».

°Qu'est-ce qu'un service d'ITMS?

L'ITMS est un *processus* qui vise à :

- Restituer des messages oraux ou écrits d'une langue source vers une langue cible de manière complète, fidèle et neutre
- Ceci pour le compte d'une organisation (utilisateur), dans le but de permettre aux services sociaux et publics et à l'assistance de rendre leur travail régulier accessible à tous. .

La gestion de ce processus compte *quatre aspects distincts*:

- Proposer une aide d'ITMS de qualité
- La fonction de Match
- La fourniture d'une aide d'ITMS
- Assurer une collaboration de qualité avec le demandeur d'ITMS

° Quels sont les secteurs pour lesquels travaillent les services de l'ITMS

Les services d'ITMS travaillent pour les 12 secteurs suivants:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1) Service public | (CPAS, services communaux,...) |
| 2) Santé | (Hôpitaux, maisons médicales) |
| 3) Soins de santé mentale | (SSM, hôpitaux psychiatriques) |
| 4) Bien-être familial et social | (CAW, ONE, Aide intégrale à la jeunesse,...) |
| 5) Emploi | (Actiris, Maison de l'emploi, ...) |
| 6) Logement Social | (Agence Immobilière Sociale, ...) |
| 7) Enseignement | (Ecoles, CPMS, ...) |
| 8) Accueil/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 de l'ITMS?

Les services de l'ITMS disposent d'une gamme d'interprètes par téléphone, par webcam, par déplacement, et des traductions écrites. Selon leur région et les accords mutuels, cette aide de l'ITMS est proposée en tout ou en partie.

En 2023 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'ITMS sont par ailleurs actifs à Bruxelles et en Wallonie à savoir Bruxelles Accueil asbl, SeTIS Bxl, SeTIS Wallon et le Monde des possibles à Liège.

- ***Interprétariat par téléphone ou via webcam versus interprétariat par déplacement***

L'interprétariat par téléphone est très approprié pour les appels courts ou imprévus qui ne sont pas trop chargés émotionnellement et qui n'impliquent pas de documents (écrits). L'interprétation se fait par téléphone. Cependant, le manque de communication non verbale peut rendre le bon déroulement de la conversation plus difficile: après tout, l'interprète n'a aucun contact visuel avec ses interlocuteurs. Toutefois, l'avantage de l'interprétation par téléphone est qu'elle peut s'organiser très rapidement et est plus anonyme.

L'interprétariat par webcam convient également pour les conversations courtes ou moyennes, où une certaine distance est souhaitable pour l'interprète (p.ex. pour la sécurité ou le sentiment de bien-être du client). L'interprétation se fait via un PC, un smartphone ou une tablette. L'avantage est que la communication non verbale est également partiellement visible.

L'interprétariat par déplacement est recommandée pour des conversations plus longues ou très émotionnelles. Cette forme d'interprétation est également à privilégier lorsque la communication non verbale est très importante, lorsque des documents sont utilisés et lorsque l'interprétation est effectuée simultanément pour plus de deux personnes.

- ***L'interprétariat social versus médiation interculturelle***

L'interprétariat social et la médiation interculturelle sont deux instruments distincts, mais complémentaires, pour résoudre les problèmes de communication entre l'intervenant social et son interlocuteur allophone. Il est important pour l'intervenant social qu'il/elle 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'outil approprié avec son interlocuteur allophone dans le cadre de l'aide sociale fait partie intégrante de la politique linguistique de l'organisation.

- ***L'interprète social***

L'interprète social a pour mission de transposer complètement et fidèlement les messages oraux d'une langue à l'autre, et ce dans le contexte de l'assistance et services sociaux et publics. On a recours à un interprète social lorsque la communication n'est pas possible en raison de problèmes linguistiques entre eux. L'interprète social n'ajoute, n'omet ni ne modifie les informations et s'efforce de faire en sorte que la communication entre les interlocuteurs se fasse le plus directement possible. L'interprète social est actif dans divers secteurs.

L'interprète social certifié

Un interprète social certifié est un interprète social néerlandophone qui, après formation ou expérience, a réussi le test de certification et a obtenu le certificat "interprète social". Les interprètes sociaux certifiés peuvent choisir de s'inscrire au Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken, les rendant disponibles pour les quatre services d'ITMS de Flandre et de Bruxelles (Atlas Antwerpen, IN-Gent, Agentschap Integratie en Inburgering et Brussel Onthaal). Le parcours de formation de l'interprète social et le registre sont gérés par le service de certification de l'AGII.

L'interprète social de BOBA (non certifié)

BOBA propose en interne une formation "d'interprète social" de 40h pour les nouveaux candidats interprètes. Cette formation est donnée en NL/FR/EN pour donner un maximum de chance aux interprètes sociaux :

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

Les interprètes sociaux ayant réussi s'ajoutent chez BO en complément de l'offre des interprètes sociaux certifiés. Chez BA ils constituent l'offre régulière.

« De Taalhulp » un projet de l'AGII

Les "taalhulpen" sont des volontaires qui interprètent les conversations entre les intervenants sociaux et des interlocuteurs allophones.. Ils transposent des messages oraux du néerlandais vers 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 un entretien avec une structure fixe et simple.
2. Pour un entretien à but informatif (par exemple, expliquer une procédure ou un règlement).
3. Dont le sujet est simple ou informatif.
4. Nécessitant peu ou pas de commentaires 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 susmentionnés pour les aides linguistiques.

Les « taalhulpen » s'inscrivent dans une politique linguistique dans laquelle vous pouvez utiliser divers instruments de tremplin linguistique tels que des interprètes, des traducteurs, des taalhulpen, des applications, des pictogrammes...

(source: [Taalhulpen - Agentschap Integratie en Inburgering \(integratie-inburgering.be\)](https://taalhulpen.integratie-inburgering.be))

- **Le médiateur interculturel (MIC)**

Le MIC intervient pour un ensemble d'activités visant à résoudre les conséquences de la barrière de la langue, afin de résoudre autant que possible les différences socioculturelles et les tensions entre les groupes ethniques (y compris la majorité autochtone) dans le cadre de l'aide sociale. Le but ultime de la médiation interculturelle est de créer une offre d'assistance qui soit tout aussi accessible et de même qualité pour les patients allochtones (résultat, satisfaction des patients, respect des droits du patient, etc.) que pour les patients autochtones.

Pour atteindre 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 impact sur l'aide sociale
- Proposer aide et soutien au client allochtone
- Signaler les obstacles rencontrés avec des clients individuels ou à des groupes de clients en termes d'aide sociale
- Se concerter avec les prestataires de soins en vue de résoudre les problèmes constatés
- Apporter un appui en termes de résolution des 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'ITMS en tant qu'outil d'appui linguistique dans le cadre d'une 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 mesures au niveau organisationnel, orientées sur l'élimination des obstacles linguistiques pour les allophones d'une part, et la création d'opportunités maximales d'apprentissage de néerlandais pour l'allophone d'autre part »(art 43 du décret d'intégration 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 la langue parlée à la maison.

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

Parallèlement à l'élimination des barrières linguistiques, il est également important d'éliminer d'autres obstacles à l'accessibilité, tels qu'une signalisation claire dans l'hôpital ou l'élimination d'une mauvaise acoustique dans la salle des guichets. (Cfr politique linguistique de la Huis van het Nederlands 2019)

Note: le concept de politique linguistique est surtout présent pour les néerlandophones en Flandre et à Bruxelles, alors que la Belgique francophone apprend encore à découvrir ce concept.

- **Politique linguistique et l'interprétariat ou traduction sociale**

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, webcam, par déplacement, par écrit) est un outil de soutien linguistique parmi d'autres, tels que la médiation interculturelle, mais également les pictogrammes, la langue de contact, les programmes de traduction en ligne (par ex. Google translate ou DeepL), le néerlandais basique, le langage simple, 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.

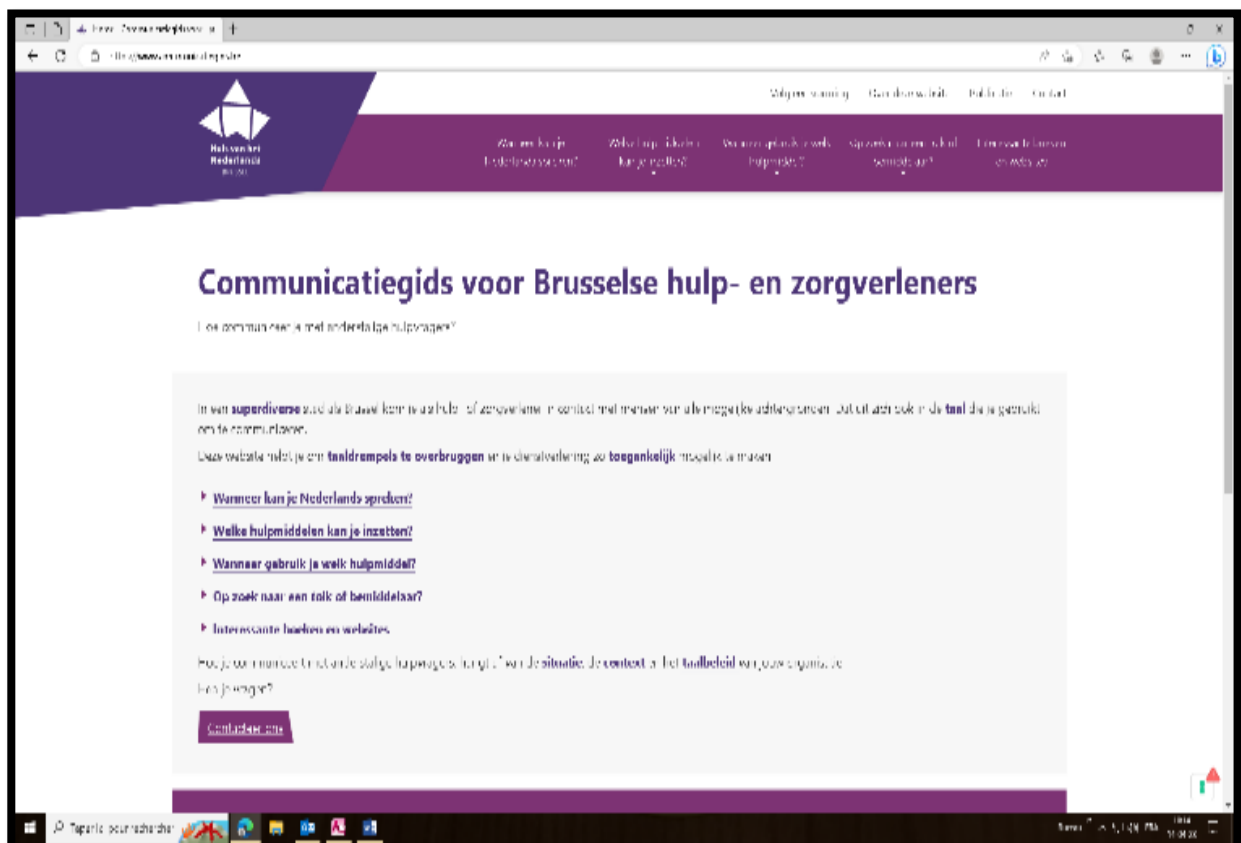
L'Agentschap Integratie en Inburgering a conçu un modèle décisionnel: une gamme de communication destinée à réduire les barrières linguistiques dans le secteur de l'aide et des services.

[Communicatiewaaiers om taaldrempels in hulp- en dienstverlening te verkleinen \(integratie-inburgering.be\)](https://www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaiers-om-taaldrempels-in-hulp-en-dienstverlening-te-verkleinen)

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



La "Huis van het Nederlands", responsable de la politique linguistique à Bruxelles, a développé avec des partenaires pertinents 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 (en ligne) ont été proposées. [Home - Communicatiegids voor de Brusselse welzijnssector](#)



2/ Fonctionnement de BOBA en 2023

In fine, le fonctionnement de BOBA ne diffère pas beaucoup de celui des années précédentes. Après la situation générale nous nous pencherons plus spécifiquement sur les activités de 2023

2.1- Situation de BOBA :

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

- Le **réseau partagé** d'interprètes et de traducteurs sociaux (BOBA) est **plurilingue**, à savoir. NL/FR/ENG de et vers une langue étrangère et se compose maintenant de 530 NL, 516 FR et 106 ENG interprètes /traducteurs sociaux. Nous avons recours en dehors du statut de bénévole à d'autres statuts également, tels que celui d'indépendant, voir plus loin dans ce rapport. Le réseau couvre actuellement environ 152 **langues** dans son ensemble et compte actuellement **1.156 interprètes et traducteurs sociaux**. Le recrutement est permanent suivant les besoins du moment par exemple arabe standard, espagnol, somali, tigrinya, pachtou, dari, peul et turque étaient les langues les plus utilisées en 2023.
- Le **système d'enregistrement DUSC** (gestion des données via un portail web en ligne) est partagé par les deux asbl. Ce système gère les missions et les prestations d'ITMS, la base de données des interprètes sociaux et des utilisateurs, les statistiques, la facturation etc. Le système est adapté en permanence selon les besoins du travail quotidien au fonctionnement des services d'ITMS néerlandophones en Flandre. En 2022 le Sétis Bxl et Info Sourds ont également lancé un portail en ligne unique, adapté à leur fonctionnement spécifique.
- Le **site internet** est bilingue et contient 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 2023 BO/BA en annexe 1.
- Les **coûts de fonctionnement et de personnel** sont partagés entre les deux asbl avec une clef de répartition établie annuellement selon le « contrat de service » entre les deux asbl.
- L'**organe directeur et l'assemblée générale** sont les mêmes pour BO et BA afin de permettre une politique concertée et intégrée.



- **Brussel Onthaal vzw (BO)**

Brussel Onthaal vzw (BO) se positionne comme tel: [Service bruxellois décentralisé et néerlandophone pour les intervenants sociaux néerlandophones et bilingues de Bruxelles](#), et a pour tâches principales l'organisation d'une offre d'interprétariat et de traduction écrite en milieu social de qualité et efficace dans la Région de Bruxelles Capitale bilingue.

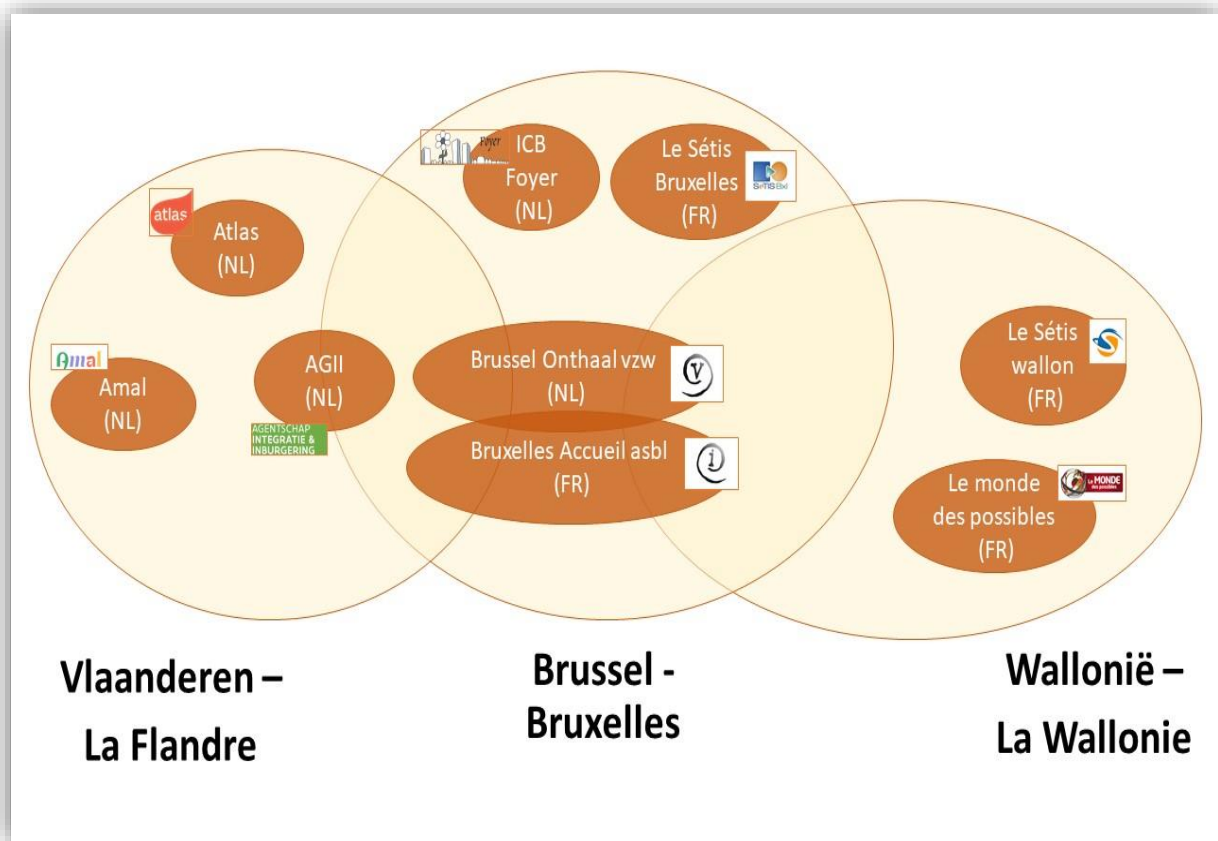
Ceci signifie une offre d'interprètes sociaux néerlandophones certifiés pour interpréter sur place/permanences, et l'interprétation via webcam et des traducteurs certifiés/qualifiés pour des traductions écrites cfr l'Integratiedecreet.

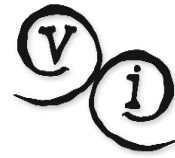
De plus BO a sa propre offre de formation multilingue (NL-FR-ENG) où des interprètes sociaux formés sont également déployés à Bruxelles et en Flandre, pour l'interprétariat par téléphone, par déplacement, par webcam et pour la traduction écrite (non jurée).

- **Bruxelles Accueil asbl (BA)**

Bruxelles Accueil asbl (BA) propose une offre qualificative adaptée aux besoins, constituée de l'interprétariat par téléphone, par déplacement, par webcam, et de traduction écrite, non jurée, à destination des intervenants sociaux francophones ou bilingues à Bruxelles et en Wallonie.

Ces missions d'ITMS sont effectuées par des interprètes/traducteurs sociaux volontaires, ayant suivi une formation sur mesure en interne (40h) ou la formation "interprétation en milieu social" de l'U-Mons.





2.2- Mission et vision

Mission

La mission de BO/BA est de deux ordres:

- L'objectif principal est de faciliter la **communication** entre allochtones et la 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'interprétation social.
- L'effet collatéral de ce travail est entre autres que des **traducteurs/interprètes sociaux volontaires primo arrivants** sont amenés à débiter et qu'ils font ainsi un pas dans le sens d'une participation dans la société belge et dans la vie professionnelle. Notre deuxième objectif est de faciliter ce processus.

Vision

La vision de BOBA repose sur trois éléments:

- **Volontariat**: L'ITMS de qualité et efficace via une formation de volontaires est l'activité principale de BOBA.
- **Répondre aux besoins**: BOBA est orienté vers le client et a l'ambition de parvenir à organiser une offre maximale et flexible d'ITMS répondant aux besoins du terrain. L'objectif ultime est de proposer de la traduction et de l'interprétariat professionnels, tant que l'ITMS ou le circuit commercial ne peut pas répondre à toutes les demandes, BOBA restera volontiers via son réseau de volontaires afin de combler les trous.
- **Bruxelles et donc le multilinguisme**: BOBA souhaite travailler à la facilitation de la communication au sein d'un Bruxelles à environnement linguistique chaotique. L'idée est que la langue cible soit porteuse de solutions au lieu de constituer un problème supplémentaire. En tant qu'organisation bruxelloise, BO/BA évite le choix contraignant d'un régime linguistique unique tel que l'impose la Belgique institutionnelle.

2.3- Le comité de direction

Les membres du conseil d'administration des deux organes directeurs de BOBA sont les mêmes. Cela facilite une politique intégrée pour les deux organisations. L'organe directeur en 2023 des administrateurs est composé de :

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 Vogelee-Aloushkova	Enseignante à Marie Haps (pensionnée)
Sarah De Hovre	Directrice PAG-ASA
Peter Thesin	Volontaire, interprète social

Le comité de direction a reçu le soutien technique de Marianne Scheppers, coordinatrice BOBA et de Wouter Nielandt, comptable externe/réviseur.

Le comité de direction de BOBA s'est réuni virtuellement et en présentiel les lundis 13 mars, 08 mai, 19 septembre et 11 décembre 2023. L'Assemblée Générale de BOBA s'est tenue ensemble le 08 mai 2023.

Les thèmes abordés sont allés de la politique des subsides et du personnel, de la nouvelle tarification et les revenus, les comptes annuels et le budget, la politique du bénévolat et de la formation, l'évolution dans les demandes et les prestations, les évolutions au sein du paysage de l'ITMS.

2.4- L'équipe

L'organigramme BOBA 2023 se retrouve dans [l'annexe 1](#).

L'équipe BO/BA se composait en 2023 alternativement de 12 à 13 collaborateurs/rices de différents profils:

- Coordination,
- Soutien qualité,
- Match interprétariat par déplacement et via webcam
- Match interprétariat par téléphone,
- Match traduction écrite,
- Comptabilité,
- Appui administratif,
- Interprétariat en milieu social



Team BOBA et membres de la direction 01-2023

En 2023 il y a eu divers mouvements de personnel ce qui a mis plus de pression sur l'équipe, sur le fonctionnement régulier et la continuité.

On a également investi dans le soutien linguistique du néerlandais au travail pour quelques collègues (3) en collaboration avec Vokans. D'autres collègues ont pu renforcer leurs langues via des cours du soir.

En avril a été organisé un teambuilding dans le quartier de Matonge dans le cadre du Plan Global de diversité d'Actiris 2022-2024



- **Soutien administratif de l'équipe et travail régulier.**

Les volontaires Linde et Pierre ont régulièrement fourni un soutien administratif au bureau et lors des activités de rencontres pour les interprètes/traducteurs sociaux.

Deux interprètes sociaux (tigrinya et somali) ont travaillé sous couvert d'un article 60 (CPAS d'Etterbeek – CPAS de Saint-Josse). Un peu plus tard dans l'année un des deux a pu travailler pendant quelques mois avec un contrat de travail "interprète social" pour pouvoir répondre à la grande demande linguistique.

Dans le cadre de la crise en Ukraine BO a pu engager 2 interprètes sociaux pour un mi-temps ukrainien/russe jusque fin 2023 et ceci grâce à des subsides-extra de Perspective Brussels. Voir la suite dans ce rapport à la p45.

- **Stagiaires**

Le recours aux stagiaires en 2023 est resté limité pour diverses raisons organisationnelles internes. Offrir des opportunités d'expérience reste important ainsi qu'un nouveau regard critique de la prestation de BOBA.

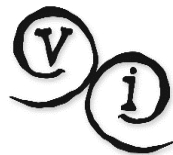
Période	stagiaire	école	activité	langues
13/ 2-03/03/2023	Aurélie Sprocq	Umons	traduction/interprétariat	FR/NL/DK
23/01-03/02/2023	Emma Janssens	UAntwerpen	traduction	NL/ENG/RU
29/05-23/06/2023	Michalina Halwa	UAntwerpen	traduction/interprétariat	NL/ENG/ES/PL
06/03-10-03/2023	Wachiraya Kips	Cepes Jodoigne	stage d'observation	



Je m'appelle Michalina et dans le cadre de mon Master en Traduction j'ai fait un stage chez Brussel Onthaal vzw. Pendant un mois, j'ai eu l'occasion d'effectuer des travaux de traduction et d'interprétation en néerlandais, anglais, espagnol et polonais, sous la direction de Vanessa. Je n'ai jamais pensé que ma conclusion après 160 heures de travail gratuit serait que j'aurais voulu y rester plus longtemps.

Le contenu du stage en lui-même était très passionnant et varié. J'ai travaillé sur des traductions et reçu des retours très utiles de divers traducteurs de Brussel Onthaal. De plus, j'ai également effectué des missions d'interprétation. Bien que j'ai choisi le Master en Traduction, l'interprétation a été l'une des expériences les plus intéressantes de ce stage. C'est pourquoi je me suis également inscrite comme interprète à Brussel Onthaal. J'ai également eu l'occasion de collaborer au matériel pédagogique pour la formation interne. Toutes ces expériences de travail ont été un bon moyen d'obtenir un regard global sur le fonctionnement d'un service d'interprétation et de traduction en milieu social et de tout le travail nécessaire pour pouvoir garantir une offre linguistique aussi variée.

La partie la plus positive de cette expérience a été de travailler avec cette équipe. Les collègues de Brussel Onthaal étaient tous très ouverts et amicaux, et malgré la pression, tout le monde a pris le temps de m'aider ou de voir comment ça allait. La bonne atmosphère dans le bureau va me manquer. Merci à tout le monde! Vous en avez fait une expérience fantastique.



Effectuer un stage au sein de Bruxelles Accueil s'est révélé être une expérience enrichissante, aussi bien professionnellement qu'humainement. Les tâches d'interprétation et de traduction sont variées, demandent des connaissances spécifiques dans différents domaines et permettent de découvrir de nouveaux thèmes. Cette grande diversité est particulièrement intéressante et stimulante.

L'équipe de Bruxelles Accueil est assez dynamique et encadre les stagiaires selon les besoins de ceux-ci. Les collègues sont chaleureux et mettent les étudiants directement à l'aise. Je garderai un bon souvenir de leur compagnie.

À la recherche d'un stage dans un cadre agréable et formateur ? Brussel Onthaal est le lieu qui vous convient !

Aurélié Sporcq, Stagiaire traduction-interprétation 2023

2.5- Le réseau des interprètes/traducteurs sociaux

Grâce a un réseau partagé de **1.156 interprètes/traducteurs sociaux actifs**, 49.108 demandes d'ITMS ont pu être traitées en 2023 (31.163 BO et 17.946 BA) et **40.305 missions d'ITMS** ont pu être assurées (25.080 BO et 15.225 BA) soit un taux de réponse de 82%.



Ces interprètes et traducteurs sociaux ont travaillé de la langue étrangère vers le français, le néerlandais ou l'anglais ou vice-versa. Ce sont au total **110 langues différentes qui ont été demandées en 2023**: 104 langues chez BO et 90 langues chez BA. Voir le détail dans [l'annexe 2](#) .!



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

Un statut flexible et d'usage simple pour l'interprète/traducteur social est toujours en attente. Plusieurs interprètes/traducteurs sociaux abandonnent à cause de cela ... Ce sont souvent des occasions manquées d'intégration sur le marché du travail.

Les interprètes/traducteurs sociaux ont travaillé en 2023 avec BOBA via différents **statuts**:

- Le statut de volontaire,
- Le statut d'indépendant ou d'indépendant complémentaire,
- Le contrat ALE,
- L'article 60 via le CPAS,
- Le contrat Smart.be

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

BOBA 2023	
statut	nombre
Volontaire	547
Article 60	2
Indépendant complémentaire	76
Indépendant	182
Smart	15
Freelance	10
ALE	2
fixe	7
stagiaire	1
total	842

On continue de rechercher un statut approprié afin que les interprètes sociaux et les traducteurs puissent travailler et rester en tant que professionnels. Un statut flexible pour l'interprète/traducteur social n'est pas disponible, mais il est **vivement souhaitable!**

En 2022, BOBA a adressé une demande au « Wetenschapswinkel Brussel » afin de déterminer quel statut serait idéal pour les interprètes/traducteurs sociaux. Malheureusement, il n'y a pas eu de réponse en 2023 non plus.

- **Une politique de volontariat et une convention de collaboration pour l'interprète/traducteur volontaire**

BOBA a commencé les activités d'ITMS en 1980 avec des interprètes/traducteurs sociaux volontaires.

Malgré la professionnalisation du secteur « interprétariat et traduction sociale » en Belgique, le bénévolat reste au cœur du fonctionnement de BOBA. Travailler avec des volontaires offre une meilleure couverture des besoins des demandes d'ITMS.

La plupart des missions d'ITMS sont donc effectuées par des interprètes/traducteurs sociaux volontaires. Un cadre et un coaching corrects sont donc appropriés ici. BOBA est engagé dans une politique volontaire en vue de donner des opportunités et d'obtenir des opportunités. Les volontaires s'engagent via un accord de coopération sur base d'une politique de rémunération forfaitaire. BOBA soutient par l'information et organise des opportunités de rencontres, des sessions de formation et des intervisions. Le collaborateur de qualité encadre les nouveaux interprètes sociaux en cas de difficultés.

Informier

Par le biais d'envois ciblés, par exemple de nouveaux tarifs, des conseils ou des points d'attention, la confirmation des missions d'interprétariat, des intervisions, des informations de tiers, etc. et avec le login distinct pour les interprètes / traducteurs sociaux sur le site web, le réseau des interprètes/traducteurs sociaux est tenu à jour. Ces mailings ont plus d'effet qu'une newsletter.

Rencontre

La demande parmi les interprètes/traducteurs sociaux de se rencontrer en 2023 était forte. C'est pourquoi BOBA a organisé 3 activités de rencontres:

Une réception de nouvel-an en février 2023 avec plus de 100 présents



Une activité d'été en mai 2023





Un tour en bateau en septembre 2023 avec 200 inscrits!



Ces activités de rencontres sont tellement importantes pour les interprètes/traducteurs sociaux: ils se rencontrent, échangent leurs expériences, informations, reçoivent de la reconnaissance et sont récompensés pour leur engagement.



Soutien

Les interprètes/traducteurs sociaux bénéficient d'une aide pour les diverses questions qu'ils pourraient éventuellement se poser, voire redirigés si nécessaire : ex pour compléter une demande de travail bénévole auprès de la mutuelle, comment rédiger correctement une facture, info sur l'ALE et Smart ou comment commencer comme interprète social indépendant, ...

BOBA se plaît aussi à soutenir et à renforcer les volontaires lors d'une probable insertion sur le marché de l'emploi.

A côté de cela nous entretenons une relation personnelle avec nos volontaires en les soutenant lors des événements de la vie tels qu'un décès ou une naissance.

Je suis heureuse de vous aider. Merci beaucoup pour vous et votre valorisation de ma personne.

Je suis personnellement malade et j'ai été reconnue comme handicapée, mais en effectuant des missions d'interprétation, je me sens plus forte et cela me donne beaucoup de force et de confiance

*Mon engagement comme bénévole me rend heureuse.
Cordialement, Fatima*

Avec ce courriel, je voudrais vous remercier pour votre confiance et l'agréable coopération. Ma carrière a commencé dans le journalisme à Bruxelles et j'ai ensuite travaillé pour diverses organisations, dont Brussel Onthaal. Je me souviendrai toujours avec une grande appréciation de l'organisation, de l'engagement pour une meilleure qualité de vie collective à Bruxelles, dans laquelle la diversité et l'inclusion jouent un rôle important. Bien que je ne vive plus en Belgique, je continuerai mes activités indépendantes comme activité complémentaire. Si désiré, je suis toujours disponible pour aider à distance et contribuer à votre organisation. Merci pour la chouette coopération! 😊 Riza

Merci pour la chouette soirée. Je suis content d'y avoir participé. Salutations, José

Merci beaucoup pour votre invitation. J'ai eu vraiment un grand plaisir de participer à cette soirée qui a été vraiment très bien organisée. On a passé des agréables moments avec les collègues, Sofia

- **Politique de formation**

La politique de formation propre à BOBA offre un cadre financier et matériel pour les différentes activités de formation au sein de BOBA :

Multilingue

BOBA opte pour une **couverture maximale des besoins** et dessine la carte du multilinguisme, à savoir la langue étrangère / NL-FR-ENG et vice versa. Un réseau multilingue flexible d'interprètes sociaux répond à un maximum de demandes d'ITMS.

BOBA choisit de mettre en place des activités de formation pour les candidats interprètes sociaux et le réalise en NL, FR et EN.

Accessibilité

Les activités de formation sont gratuites, flexibles et sur mesure (en ligne, auto-apprentissage, sur place).

L'organisation repose sur la collaboratrice de qualité, en collaboration avec des formateurs externes.

Vanessa De Tobel adapte cette offre de formation en fonction de l'évaluation et des nouvelles perspectives. Par exemple, après de nombreuses années de modules courts et d'actions individuelles, nous sommes passés à une formation de base costaute qui est une condition préalable au déploiement sur le terrain.

Formation de base

Les candidats interprètes sociaux suivent d'abord une formation « interprètes sociaux » de 40 h à BOBA. Après avoir réussi un test final, ils peuvent s'inscrire dans le réseau BOBA et commencer des missions d'interprétariat.

L'expérience des années précédentes a montré que cette formation de base est une condition nécessaire au déploiement de nouveaux interprètes sociaux. De cette manière, il y a une amélioration notable de la qualité des interprètes sociaux et de l'interprétation.

Cette formation de base est de **40 h** et comprend les composantes suivantes:

Compétences et technique d'interprétariat – 6h
Déontologie de l'interprétariat social – 3u
Techniques de prises de notes – 8h
Interpréter pour plusieurs personnes – 1h
Préparation à une mission d'interprétariat: 1h
Terminologie – 1h
Gestion des conflits et détermination du rôle– 5h
Webcam: théorie et jeux de rôles – 5h en ligne
Interprétariat par téléphone: théorie et jeux de rôles – 5h en ligne
Interprétariat en déplacement: théorie et jeux de rôles – 5h



Spécialisations

BA a organisé une formation spécialisée de 8 modules autour de la terminologie médicale dans les hôpitaux en collaboration avec le Dr Chaib Mohamed (qui est malheureusement décédé début 2024).

D'autres thèmes actuels auxquels les interprètes sociaux peuvent être confrontés comme par exemple le racisme, la violence, les LGBTQ+... peuvent également être abordés.

Voir en annexe 4 l'aperçu de l'offre de formation 2023.

Financement

Le financement de ces formations est assuré par des subsides, des projets ou par des moyens propres. Il est souhaitable de disposer d'un financement structurel pour l'offre de formation régulière des candidats interprètes sociaux.

• Recrutement et formation en 2023

En 2023, nous avons continué à recruter pour les langues les plus demandées, telles que le somali, l'arabe standard, le tigrinya, le pachtou, le dari ... et ce via notre propre site web, le bouche à oreille, le recrutement ciblé vers les langues les plus demandées par le biais de " Give a Day ", Vrijwilligerswerk Brussel, CVO Lethas, Association pour le Volontariat, ... ou par le travail de projet avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen.

En 2023 nous avons reçu 492 **nouvelles inscriptions** de candidats interprètes: NL 98, FR 303, ENG 91.

Chaque nouveau candidat interprète social a suivi une formation de base de 40h avant de conclure d'une collaboration. En 2023 **164 nouveaux candidats** ont pu s'inscrire dans notre réseau: NL102, FR 44 et ENG 18.

10 séries de formations ont été réalisées: 2 en anglais, 3 en néerlandais et 5 en français (aperçu dans l'annexe 4).

4 de ces formations ont été financées via des projets (Perspective Brussels, Cocof-Fipi et Trampoline en collaboration avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen). Les autres formations ont été financées par nos propres moyens.

Quelques participants à ces activités de formation témoignent :



"The training was excellent and I learned a lot during training. I will take forward the lesson learned and make the most of it in future assignments of Interpretations".

« Je tiens à vous remercier sincèrement pour le temps et l'expertise que vous avez investis dans notre formation en interprétation. Vos conseils et votre soutien ont été précieux pour mon développement professionnel et personnel, et je suis extrêmement reconnaissante de vous avoir comme mentor ».



Je tenais à vous dire que je suis très contente de la formation que vous, de Bruxelles Accueil, avez dispensée. Le sérieux et l'implication de tous m'ont rassuré et motivé à en apprendre plus sur l'interprétariat. J'ai beaucoup appris en deux semaines, même si la pratique me manque, j'ai tout de même pu connaître les bases et les principes essentiels pour un interprétariat de qualité. Un tout grand merci et je me réjouis de pouvoir collaborer avec vous.

Cette année, nous avons réalisé à fortiori que la formation continue de nos interprètes sociaux déjà actifs est extrêmement importante. Au cours de la prochaine année 2024, nous souhaitons plus nous y consacrer via des moments de rétroaction et d'Intervision.

Voici un témoignage d'un interprète social déjà actif qui a participé à la formation francophone « gestion des conflits et détermination des rôles » :

C'est ma petite appréciation de la journée :

Endroit: bien localisé , endroit connu.

Accueil: bien, boissons, sandwiches.

Contenu de formation: à suscité de l'intérêt. Bien structuré. Une bonne transmission.

Formateur: clair dans les explications, à l'écoute de l'auditoire et respecte les horaires.

C'est la première fois que j'ai participé et j'ai trouvé cette formation utile.

Nos formations physiques ont toutes eu lieu au centre d'accueil Foyer vzw. Nous les remercions pour leur flexibilité et leur agréable coopération.

- **Utilisation du réseau pour les activités d'ITMS**

BOBA, qui a démarré 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 bénévolat. Ces options continuent encore aujourd'hui de jouer une place importante chez BOBA.

En dehors du registre flamand des interprètes/traducteurs sociaux certifiés (BO), BOBA utilise un vaste réseau multilingue national et même international d'interprètes et de traducteurs sociaux.

BOBA dispose d'un réseau plurilingue actif :

93 interprètes pour l'interprétariat en déplacement dont 94 ENG, 422 FR et 412 NL
740 interprètes pour l'interprétariat par téléphone dont 94 ENG, 415 FR et 230 NL
792 interprètes pour l'interprétariat via webcam dont 76 ENG, 338 FR et 376 NL
587 traducteurs dont 60 ENG, 241 FR et 282 NL

Afin de pouvoir maintenir la flexibilité et la couverture maximale des besoins, il est important de disposer d'un réseau diversifié, flexible et multilingue d'interprètes/traducteurs sociaux.

En 2023, **842 interprètes / traducteurs** étaient actifs chez BOBA et ont effectué ensemble 40 305 missions d'interprétation/traduction sociale.

- **Utilisation d'interprètes/traducteurs sociaux certifiés chez BO**

Le décret intégration du gouvernement flamand prévoit l'utilisation d'interprètes sociaux et de traducteurs certifiés. À cette fin, le service de certification AGII organise une formation d'« interprète social » avec un examen final qui peut donner accès au certificat « interprète social ». Les interprètes sociaux agréés font partie d'un registre flamand partagé entre les 4 services d'interprétation et de traduction sociales en Flandre et à Bruxelles.

Brussel Onthaal, en tant que service bruxellois d'interprétation et de traduction sociales dans la Région de Bruxelles-Capitale bilingue utilise [ces interprètes sociaux certifiés pour des activités d'interprétation en déplacement et par webcam](#). Lors d'une demande d'interprétariat en néerlandais, BO recherchera toujours d'abord un interprète social certifié. S'il n'en a pas trouvé, BOBA puisera dans le réseau supplémentaire et multilingue d'interprètes sociaux formés.

Pour l'interprétariat par téléphone, en plus du Vlaamse Tolken telefoon, on travaille uniquement avec des interprètes sociaux formés et multilingues (NL-FR-ENG).

Le registre des traducteurs certifiés est limité et est complété par des traducteurs sociaux qualifiés (master, expérience reconnue).

Il n'y a pas d'interprètes sociaux certifiés pour la Belgique francophone. L'Umons propose une formation en plus de la formation Bruxelles Accueil, mais cela ne conduit pas à un certificat d'interprète social reconnu.

Interprètes et traducteurs sociaux certifiés à disposition du BOI:

En 2023, nous avons pu ajouter plus d'interprètes sociaux certifiés à notre base de données! L'AGII – service d'agrégation – a été en mesure de fournir grâce à sa diversification dans la formation d'avantage d'interprètes sociaux certifiés. Actuellement le portefeuille de BO compte 229 [interprètes/traducteurs sociaux certifiés](#):

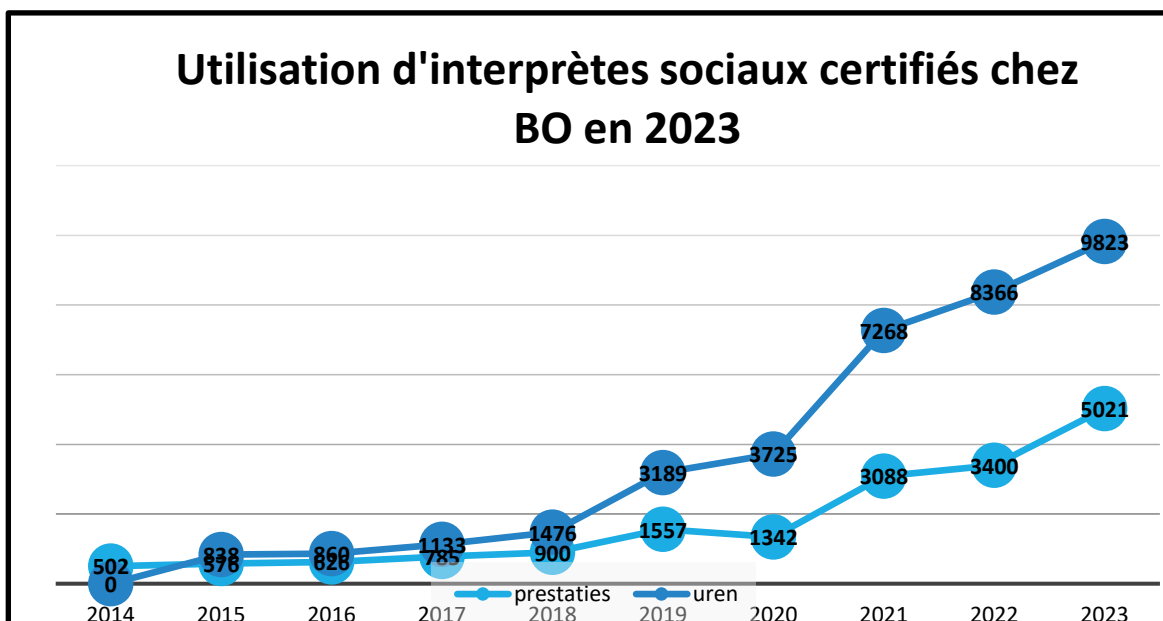
- 197 pour l'interprétariat par déplacement
- 199 pour interpréter via webcam
- 122 pour des traductions écrites
- 31 pour l'interprétariat par téléphone

Bruxelles reste une région à problème pour les interprètes sociaux certifiés. Les raisons sont dues à la distance, les interprètes sociaux uniquement disponibles via webcam, le multilinguisme et la méconnaissance de Bruxelles, les problèmes de stationnement, les missions trop courtes, ... En conséquence, BO a souvent dû compter sur sa propre équipe d'interprètes sociaux formés.

Le registre existant des interprètes sociaux certifiés est encore insuffisant pour une couverture maximale de la demande actuelle.

Nombre d'interventions réalisées par des interprètes certifiés:

BO travaille dans un contexte bruxellois multilingue où l'utilisation d'interprètes sociaux certifiés néerlandophones est déjà limitée par ce contexte, p.ex. pour une demande d'interprétariat langue étrangère / français ou anglais.



En 2023, une attention particulière a également été accordée à l'utilisation d'interprètes sociaux certifiés, également en Flandre. En 2023, **5.021 missions d'interprétariat**, soit **20 %** de tous les travaux d'interprétation BO, ont été effectués par des interprètes sociaux certifiés, ce qui représente **9.823 heures d'interprétation**.

BRUSSEL ONTHAAL 2023

	demandes	prestations	certifiées	%	formés	%
ID	18.769	14.394	2.560	18%	11.834	82%
IW	5.697	4.524	2.445	54%	2.079	46%
IT	6.452	5.955	2	0%	5.953	100%
TE	245	207	14	7%	193	93%
total	31.163	25.080	5.021	20%	20.059	80%

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Les interprètes sociaux certifiés optent souvent pour des interprétations via webcam plutôt que pour un déplacement à Bruxelles. C'est parfois difficile pour les intervenants sociaux qui veulent vraiment un interprète social sur place en raison de la nature de l'entretien.

En accord mutuel avec les autres services flamands d'interprétation sociale et de traduction, l'interprète social certifié a reçu une indemnité de 48 € / h en 2023 et ensuite 12 € / par quart d'heure entamé. A partir du 01/07/2023 le tarif horaire est passé à 56 € / h et 14 € / par quart d'heure entamé. Un interprète social certifié avec le statut de volontaire a reçu l'allocation de bénévolat (34 € / jour). Une allocation de déplacement de 0,42 € / km ou le coût réel des titres de transport ont été payés. En outre, un tarif de soirée (après 20 heures) et de week-end a été introduit chez BO en 2023.

VGC Welzijn, en tant que pouvoir public utilisateur, a prévu à nouveau une enveloppe de 40.000 € en 2023, à titre d'intervention dans le prix de l'heure de l'interprétariat et des frais de déplacement pour l'utilisation d'interprètes sociaux certifiés pour les organisations néerlandophones dans les domaines politiques de la VGC. Cela a augmenté la possibilité pour les établissements bruxellois néerlandophones d'utiliser un interprète social certifié, car leur intervention financière était limitée. Fin octobre 2023, on comptait 854 prestations d'interprétariat soit 1140 heures d'interprétation pour une intervention de 47.012,06 €. Le budget prévu a été déjà nettement dépassé ici. A partir de novembre 2023, les organisations sont revenues au prix plein et 120 prestations d'interprétariat ou 156 heures d'interprétation ont encore été réalisées dont coût de 10.555,26 €.

VGC Onderwijs, en tant que pouvoir public utilisateur, a gardé 19.166,75 € disponibles en 2023 comme intervention dans le prix d'interprétariat et des frais de déplacement pour l'utilisation d'interprètes sociaux dans l'enseignement néerlandophone à Bruxelles. Ici, le coût pour les écoles était de 5 € / h pour les interprètes en déplacement / interprètes via webcam et 2 € / 20 min pour les interprètes par téléphone. Cette intervention incite les écoles néerlandophones bruxelloises à faire appel à un interprète social pour les réunions de parents, les entretiens d'évaluation, un accueil chaleureux, etc.



2.6- Les utilisateurs/organisations

- Organisations de différents secteurs

Les services de l'ITMS en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie fonctionnent en deuxième ligne, c'est-à-dire que les organisations de certains secteurs (voir plus loin les chiffres généraux) peuvent soumettre des demandes d'ITMS pour leurs groupes cibles dans d'autres langues.

- Un accord-cadre pour la collaboration de l'ITMS

L'ITM est un outil qui s'inscrit dans une politique linguistique et de communication de l'organisation concernée. Les organisations concluent un accord de coopération avec le service de l'ITMS et acceptent les tarifs, voir www.sociaalvertaalbureau.be.

Avec BO, un accord-cadre est conclu pour l'offre d'interprètes/traducteurs sociaux certifiés (Bruxelles) et pour l'offre d'interprètes/traducteurs sociaux non certifiés formés (Flandre et Bruxelles). Cela a été simplifié en un seul accord-cadre en 2023.

Un accord de coopération est conclu avec BA pour une offre d'interprètes sociaux / traducteurs formés (Bruxelles et Wallonie), voir www.servicedinterpretariatsocial.be.

Le portefeuille de BOBA dispose de **2.278 organisations (1.439 BO et 839 BA) enregistrées** avec un statut actif.

Pour un interprète en déplacement ou via webcam la demande se fait via une plateforme en ligne au moyen du lien <http://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be/> ; pour une interprétation par téléphone cela se fait au moment même (pas de réservation) en pour la traduction écrite la demande de traduction des documents à traduire se fait par mail.

BOBA se concentre principalement sur un service d'ITMS pour des organisations multilingues à Bruxelles et au niveau fédéral (Fedasil, Voogdijdienst) et également occasionnellement pour d'autres organisations en Flandre et en Wallonie.

- Evaluation commune et ajustements

Selon les circonstances, BOBA tente d'organiser une évaluation de la coopération et des attentes mutuelles avec les organisations.

En 2023, des consultations ont eu lieu avec les organisations suivantes dans le but d'optimiser la coopération et d'harmoniser les attentes mutuelles :

- CAW Brussel
- Espace Santé Famille (trimestrielle)
- Centre d'arrivée Fedasil Petit Château (trimestrielle)
- Hub Humanitaire (sur base régulière)
- Solentra
- Actiris: convention interprétariat social

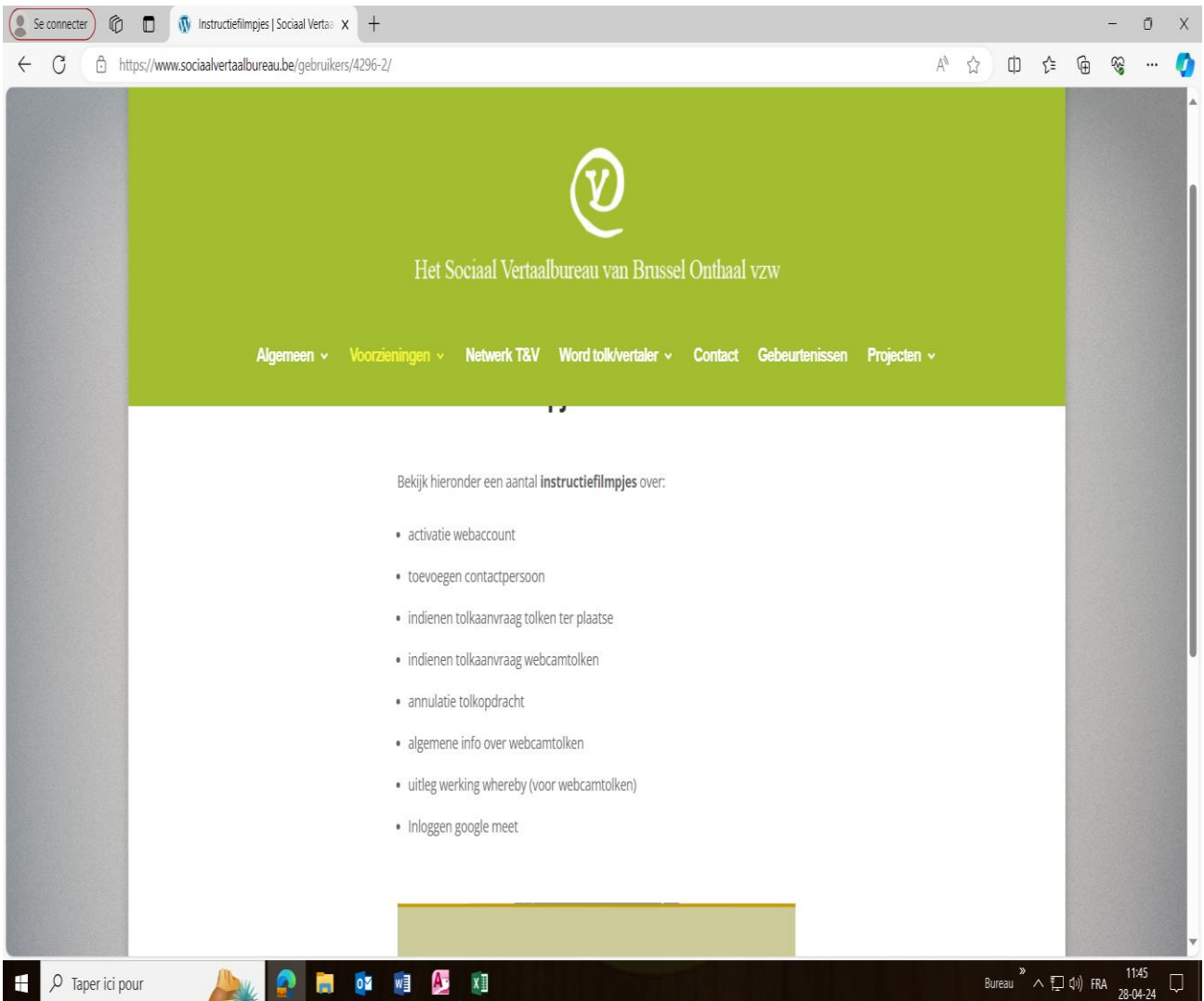
- **Formation des intervenants sociaux**

En plus de la formation et du suivi de qualité de nos interprètes sociaux, il est également important de former les intervenants sociaux en travaillant avec un interprète social.

Notre formation “comment travailler avec des interprètes sociaux” a été donnée par :

- Odisee – des étudiants en orthopédagogie
- Het Aanmeldcentrum (la formation en français a été assurée par le partenaire francophone Sétis Bruxelles)
- Actiris (ensemble avec Sétis Bruxelles)

A la demande du Nederlands onderwijs Brussel, nous avons fait un enregistrement de cette formation et avons mis l'accent sur le travail avec un interprète via webcam. Les formations enregistrées peuvent également être écoutées via notre site web www.sociaalvertaalbureau.be (utilisateurs – webinaires)





2.7- Données chiffrées de BO/BA en 2023

Généralités

Demandses et prestations pour BOBA en 2023

BOBA 2023			
	Demandses	Prestations	Répondu %
ID	25.717	19.762	77%
IW	8.280	6.672	81%
IT	14.703	13.509	92%
TE	409	362	89%
Total	49.109	40.305	82%

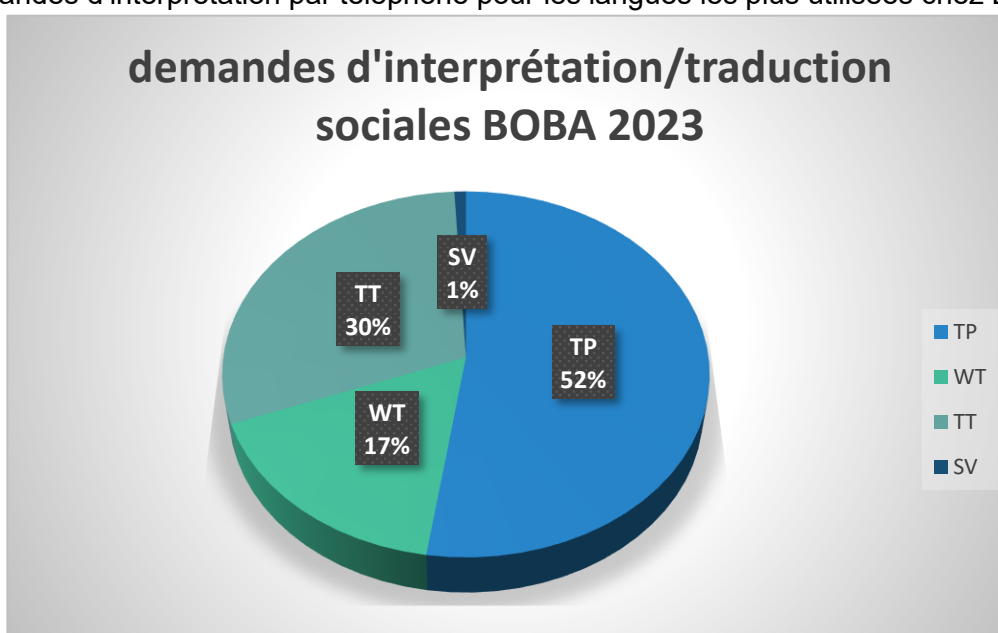
ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Moyenne BOBA en 2023 **taux de réponse de 82%**.

BA 2023				BO 2023			
	Demandses	Prestations	Répondu %		Demandses	Prestations	Répondu %
ID	6948	5368	77%	ID	18769	14394	77%
IW	2583	2148	83%	IW	5697	4524	79%
IT	8251	7554	92%	IT	6452	5955	92%
TE	164	155	95%	TE	245	207	84%
Total	17946	15225	85%	Total	31163	25080	80%

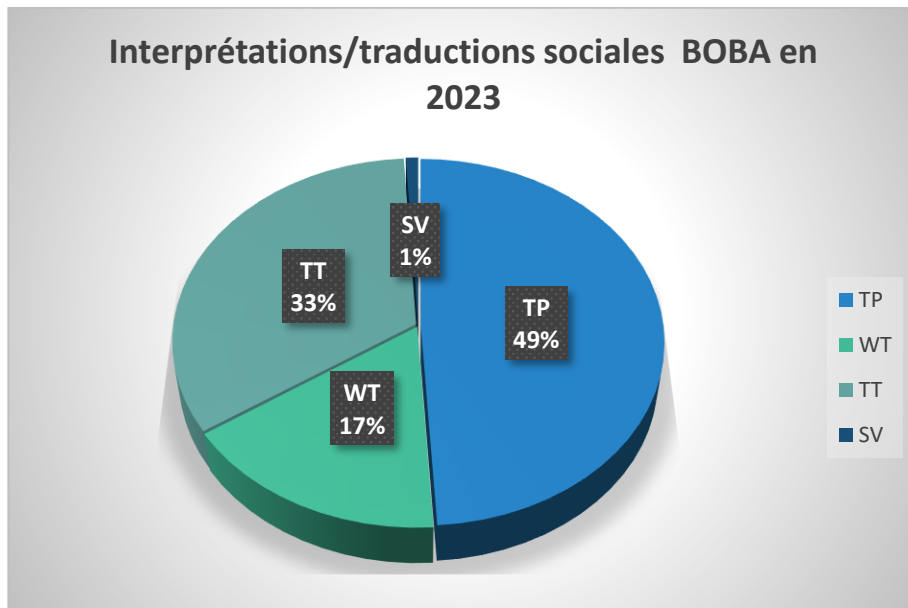
ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

La demande accrue des interprètes de l'EUAA en 2023 par Fedasil a eu un impact clair sur les demandes d'interprétation par téléphone pour les langues les plus utilisées chez BOBA.



TP = interprétariat par déplacement; WT = interprétariat par webcam; TT = Interprétariat par téléphone; SV = Traduction écrite

Des 49.109 demandes d'ITMS chez BOBA 40.305 ont été exécutées soit 82 %.



TP = Interprétariat par déplacement; WT = Interprétariat par webcam; TT = Interprétariat par téléphone; SV = Traduction écrite

Parfois, une demande d'ITMS n'est pas exécutée en raison de l'indisponibilité d'une langue ou d'un interprète/traducteur, encore plus souvent en raison de l'annulation ou du changement par l'utilisateur, d'une demande double ou tardive ou d'une annulation tardive par l'interprète social ou de l'intervenant social, parfois par une non-présentation du client.

Demandes et prestations d'ITMS à BOBA par niveau de compétence des utilisateurs

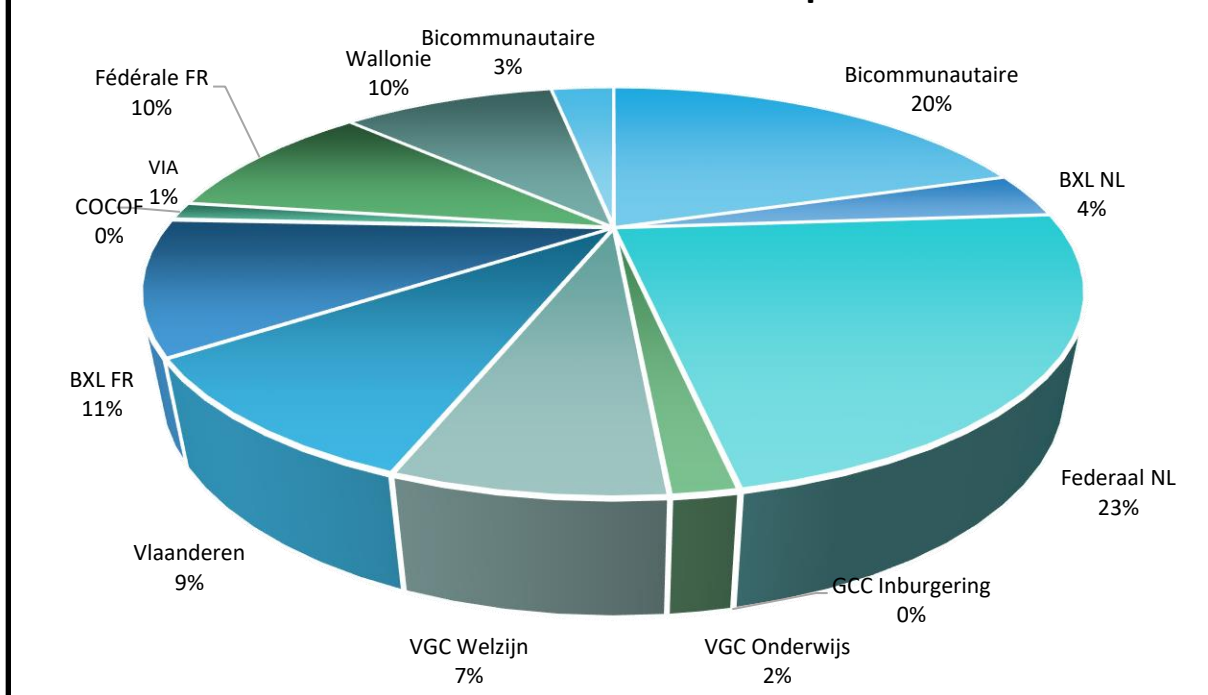
Les figures suivantes montrent les **demandes chez BOBA par niveau de compétence** et illustrent la complexité du contexte plurilinguistique de Bruxelles, un enchevêtrement d'organisations flamandes, bruxelloises, wallonnes, bicommunautaires et fédérales.

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

Les sources de financement de BOBA en 2023 sont par ailleurs très diversifiées allant de l'AGII, la VGC, Actiris, la Sociale Maribel, la GGC, les subsides de VIA, de Safe Brussels/Perspective Brussels pour BO, à la COCOF Cohésion Sociale, COCOF Fipi, au CCC pour BA en plus de nos propres revenus d'exploitations pour des tiers (interprètes/traducteurs sociaux).

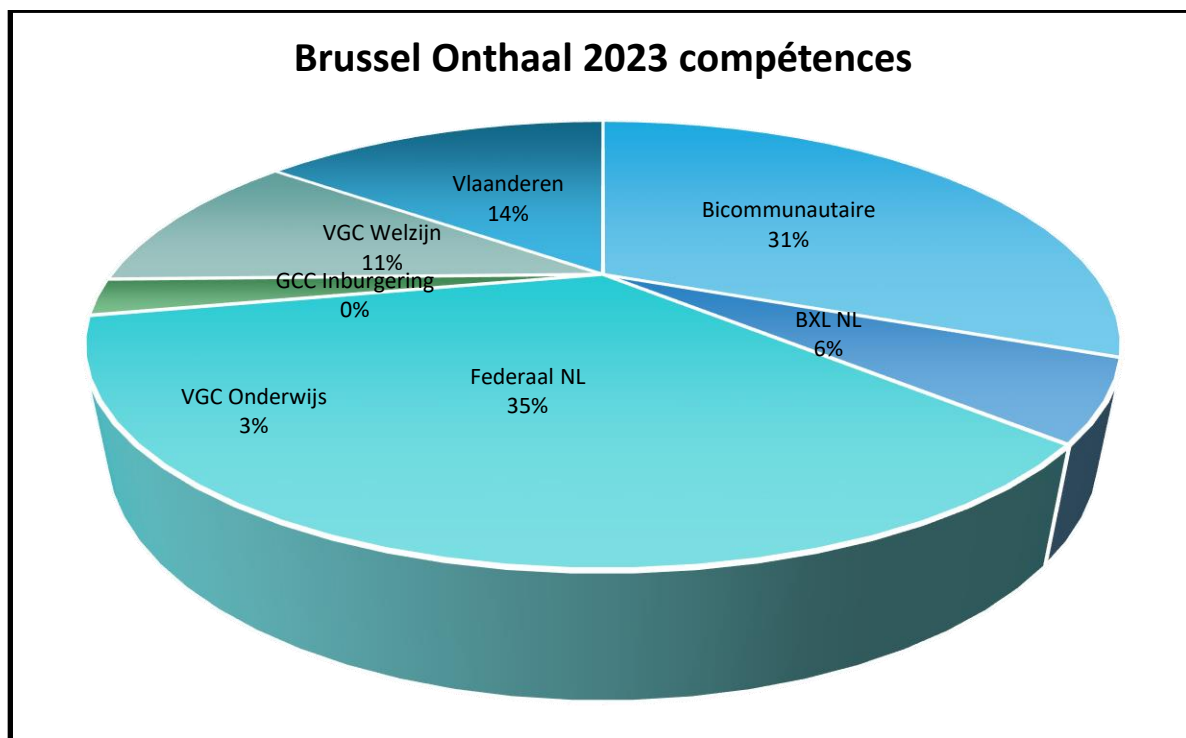
BO a géré 63% des demandes et BA 37%. C'est pourquoi la clé de répartition des 2/3 BO et 1/3 pour BA est appliquée chaque année pour les frais de fonctionnement via un accord entre les deux asbl. Le niveau fédéral reste un demandeur important pour les demandes d'interprétation/traduction, à savoir 33% de l'opération BOBA, suivi de 23% des organisations bicommunautaires.

demandes BOBA 2023 cfr compétences

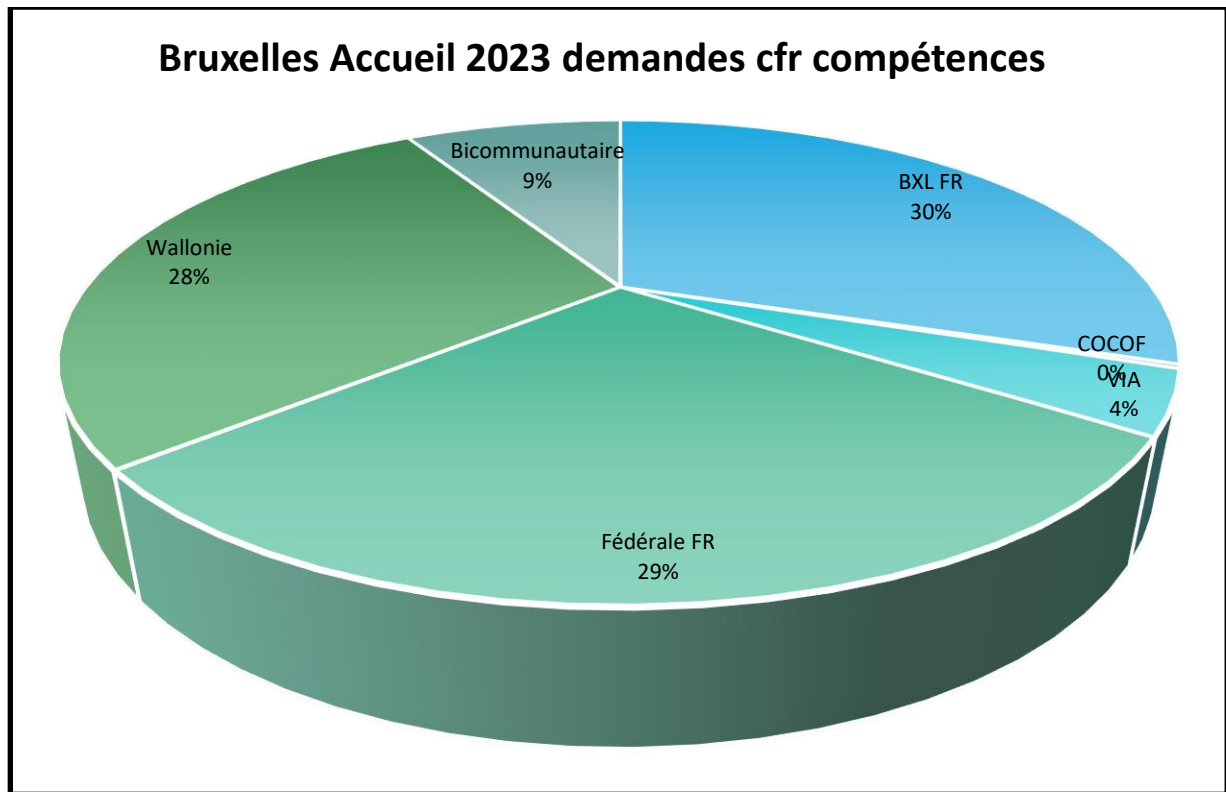


Chez BO le niveau fédéral représente 35%, le bicommunautaire 31% et la Flandre 14% (offre complémentaire). Bruxelles NL avec VGC) représente 20%.

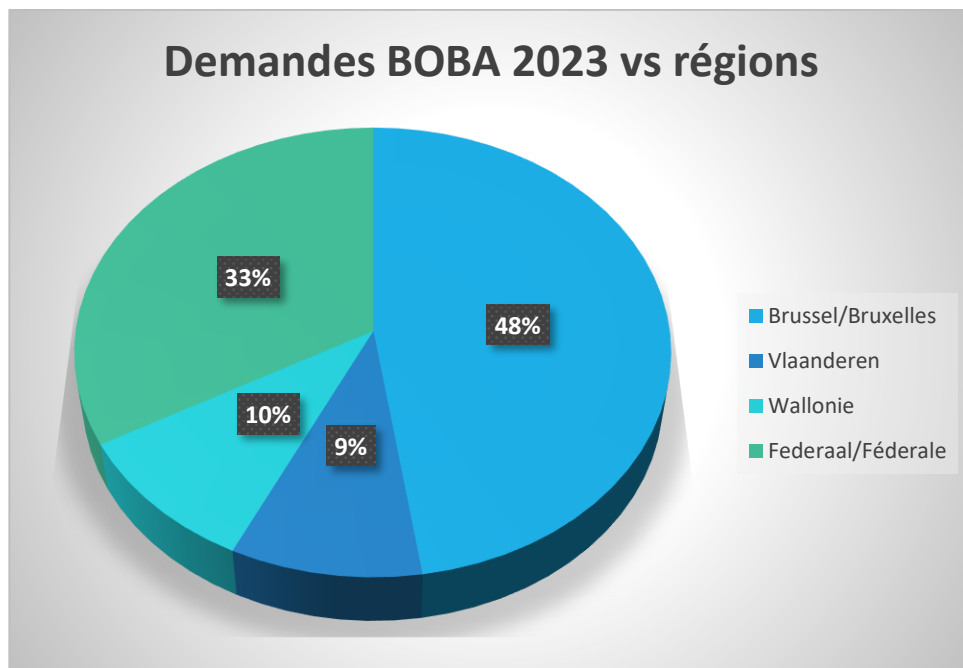
Brussel Onthaal 2023 compétences



Chez BA le fédéral représente 29 %, le bilingue 9%, la Wallonie 28%,
 Bruxelles FR 34 %



L'analyse de BOBA donne par région : 33% pour le Fédéral, 48% pour BXL bilingue, 9% pour la Flandre et 10% pour la Wallonie.



L'interprétariat par déplacement chez BOBA en 2023

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

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

SVBBO 2023	Interprétariat en déplacement						Langues demandées						
	demandes	%	prestations	%	heures	certifiés	%	vers NL	%	versFr	%	vers ENG	%
Bicommunautaire	7.735	41%	6.039	42%	10.659	96	2%	421	5%	7130	92%	184	3%
Bruxelles NL	1.300	7%	1.018	7%	2.107	262	26%	667	51%	620	48%	13	1%
Fédéral NL	4.928	26%	4.083	28%	18.843	736	18%	3.039	62%	1491	30%	396	8%
GGC Inburgering	7	0%	6	0%	7	0	0%	0	0%	7	100%	0	0%
VGC ONDERWIJS	554	3%	412	3%	718	177	43%	535	97%	14	2%	5	1%
VGC Welzijn	2.069	11%	1.536	11%	2.878	598	39%	1.544	75%	503	24%	22	1%
Flandre	2.176	12%	1.305	9%	3.254	691	53%	2.073	95%	77	4%	26	1%
Total	18.769	100%	14.399	100%	38.466	2.560	18%	8.279	44%	9842	53%	646	3%

Fédéral NL	4928	100%	4083	100%
BXL	4.220	86%	3.477	85%
Flandre	708	14%	606	15%

L'interprétariat en déplacement pour BO avec 18769 demandes se concentre sur des missions dans Bruxelles bilingue. Une offre supplémentaire en Flandre représente 15% de l'opération BO. 18% des interprètes sociaux certifiés ont été utilisés à Bruxelles et en Flandre. Les prestations ont été réalisées pour 44% vers le néerlandais, 53% vers le français et 3% vers l'anglais.

SISBA 2023	interprétariat en déplacement					Langues demandées					
	demandes	%	Prestations	%	Heures	vers FR	%	vers NL	%	vers ENG	%
Bicommunautaire	960	14%	683	13%	1077	879	92%	18	2%	63	6%
Bruxelles FR	3827	55%	2948	55%	4606	3519	92%	38	1%	236	6%
COCOF	34	0%	26	0%	41	34	100%	0	0%	0	0%
VIA	725	11%	627	12%	882	725	100%	0	0%	0	0%
Fédérale FR	924	13%	723	13%	1203	815	88%	23	3%	86	9%
Wallonie	477	7%	360	7%	697	473	99%	2	1%	2	1%
Total	6947	100%	5367	100%	8506	6445	93%	81	1%	387	6%

Fédérale FR	924		723	
BXL	760	82%	615	85%
Wallonie	164	8%	108	5%

Chez BA avec 6.947 demandes, l'interprétariat en déplacement est également concentré sur Bruxelles et avec un complément de 9% venant de Wallonie. Les prestations ont été réalisées pour 93% vers le français, 1% vers le néerlandais et 6% vers l'anglais.

L'interprétariat par visioconférence chez BOBA en 2023

L'interprétariat via webcam s'est plus développé en 2023. Les intervenants sociaux et les interprètes sociaux ont déjà mieux maîtrisé techniquement cet outil, ce qui signifie que la prestation est également plus fluide. Chez BO, les interprètes sociaux certifiés préfèrent cet instrument à l'interprétation en déplacement à Bruxelles. L'interprétation via permet donc rend plus aisé la distanciation physique que l'interprétation en déplacement.

BO est le service d'interprétariat néerlandophone de référence pour l'interprétation via webcam dans la région de Bruxelles Capitale.

Les demandes d'interprétariat via webcam pour Inburgering Brussel ont été suivies et exécutées par l'AGII.

	demandes		prestations		heures	certifiés		Langues demandées					
		%		%			%	vers NL	%	Vers Fr	%	Vers GB	%
Bicommunautaire	288	5%	260	6%	467	15	6%	37	13%	185	64%	66	23%
Bruxelles NL	398	7%	327	7%	490	98	30%	152	38%	201	51%	45	11%
Fédéral NL	2.402	42%	1957	43%	2829	1.127	58%	1.959	82%	303	12%	140	6%
VGC ONDERWIJS	168	3%	141	3%	193	85	60%	162	96%	2	1%	4	3%
VGC Welzijn	521	9%	395	9%	722	228	58%	387	74%	16	3%	118	23%
FlandreT	1.920	34%	1.444	32%	2.320	892	62%	1.796	94%	56	3%	66	3%
Total	5.697	100%	4.524	100%	7.021	2.445	54%	4493	79%	763	13%	439	8%

Fédéral NL	2402	100%	1957	100%
BXL	757	32%	645	33%
Flandre	1645	68%	1312	67%

	demandes		Prestations		Heures	vers FR		vers NL		vers ENG	
		%		%			%		%		%
Bicommunautaire	67	3%	60	3%	73	60	90%	5	7%	2	3%
Bruxelles FR	1.079	42%	918	43%	1117	934	87%	8	1%	136	12%
COCOF	5	0%	5	0%	5	5	100%	0	0%	0	0%
VIA	2	0%	2	0%	2	2	100%	0	0%	0	0%
Fédérale FR	669	26%	555	26%	726	642	96%	10	1%	16	3%
Wallonie	761	29%	608	28%	813	743	98%	3	0%	15	2%
total	2.583	100%	2.148	100%	2736	2.386	92%	26	1%	169	7%

Fédérale FR	669		555	
BXL	145	22%	115	21%
Wallonie	524	78%	440	79%

L'interprétariat via webcam chez BO avec 5697 demandes est concentré au niveau Fédéral et en Flandre. A Bruxelles, on switche vers les interprètes via webcam si aucun interprète ne peut se déplacer. 79% des prestations ont été réalisées vers le néerlandais, 13% vers le français et 8% vers l'anglais. On a utilisé 54% d'interprètes sociaux certifiés.

Dans la Région de Bruxelles-Capitale BA et Sétis Bxl utilisent les interprètes via webcam ainsi que Sétis en Wallonie.

L'interprétariat via webcam chez BA sur les 2.583 demandes sont surtout concentrées sur la Wallonie suivies de Bruxelles. Les prestations ont été réalisées pour 92% vers le français, 1% vers le néerlandais et 7% vers l'anglais.

L'interprétariat par téléphone chez BOBA en 2023

En raison de la nature de l'interprétariat par téléphone (appels courts de nature pratique ou pour faire face à des situations de crise), les prestations sont (en général) limitées à 20 min. L'interprétation par téléphone, appartient avec l'interprétation par webcam, avec l'interprétariat par téléphone à de l'interprétation à distance.

L'interprétariat par téléphone est chez BO une activité d'interprétariat complémentaire à l'offre du Vlaamse Tolkentelefoon (AGII) en Flandre et à Bruxelles on a réalisé uniquement l'interprétariat social via des interprètes formés.

Les 6.452 demandes d'interprétariat par téléphone chez BO l'ont été au niveau fédéral, suivi de la Flandre pour 45% vers le néerlandais, 52 % vers le français et 3% vers l'anglais.

SVBBO 2023	Interprétariat par téléphone					Langues demandées					
	demandes	%	prestations	%	heures	Vers NL	%	vers Fr	%	Vers ENG	%
Bicommunautaire	832	13%	752	13%	299	54	6%	763	92%	15	2%
Bruxelles NL	107	1%	91	1%	44	62	58%	42	39%	3	3%
Fédéral NL	4.439	69%	4.129	69%	1493	1981	45%	2347	53%	111	2%
VGC ONDERWIJS	177	3%	169	3%	64	138	78%	35	20%	4	2%
VGC Welzijn	120	2%	115	2%	47	100	83%	19	16%	1	1%
Flandre	777	12%	699	12%	298	606	78%	145	19%	26	3%
Total	6452	100%	5955	100%	2245	2941	45%	3220	52%	160	3%

Fédéral NL	4439	100%	4129	100%
BXL	2398	54%	2219	54%
Flandre	2041	46%	1910	46%

BA a ensemble avec Sétis Bxl pour la Région de Bruxelles-Capitale et Sétis Wallon pour la Wallonie une offre d'interprètes par téléphone.

SISBA 2023**interprétariat par téléphone****Langues demandées**

	demandes	%	Prestations	%	Heures	vers FR	%	vers NL	%	vers ENG	%
Bicommunautaire	451	5%	399	6%	160	405	90%	43	10%	3	0%
Bruxelles FR	455	6%	393	5%	164	436	96%	4	1%	15	3%
COCOF	7	0%	6	0%	3	7	100%	0	0%	0	0%
VIA	15	0%	12	0%	5	15	100%	0	0%	0	0%
Fédérale FR	3.567	43%	3.312	44%	1.285	3.467	97%	56	2%	44	1%
Wallonie	3.754	46%	3.430	45%	1.310	3.675	98%	13	0%	66	2%
total	8.249	100%	7.552	100%	2.927	8.005	97%	116	1%	128	2%

Fédérale FR	3567		3312	
Bxl	474	13%	446	13%
Wallonie	3.093	87%	2.866	87%

BA a reçu **8.249 demandes** d'interprétariat par téléphone axés au niveaux Fédéral et en Wallonie : 97% vers le français, 1% vers le néerlandais et 2% vers l'anglais.

La traduction écrite chez BOBA en 2023

BOBA dispose d'une offre de traduction écrite de documents informatiques. Pour les documents qui nécessitent une traduction assermentée, nous nous référons 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 par l'AGII.

SVBBO 2023**Traductions écrites**

	demandes	%	prestations	%	pages.
Bicommunautaire	23	9%	22	10%	78
Bruxelles NL	97	40%	72	35%	555
Fédéral NL	88	36%	82	40%	411
VGC ONDERWIJS	0	0%	0	0%	0
VGC Welzijn	16	7%	15	7%	29
Flandre	21	8%	16	8%	86
Total	245	100%	207	100%	1.159

Fédéral	88	100%	82	100%
BXL	86	98%	80	98%
Flandre	2	2%	2	2%

BO a reçu 245 demandes de traduction non assermentées. 1.159 pages ont été traduites principalement pour Bruxelles en comptant le Fédéral BXL). Ici, on ne peut pas opter directement pour le multilinguisme car la traduction se fait de la langue source vers la langue cible.

BA a reçu 164 demandes de traduction et a traduit 741 pages principalement pour Bruxelles, suivi par la Wallonie.

SISBA 2023 traductions écrites

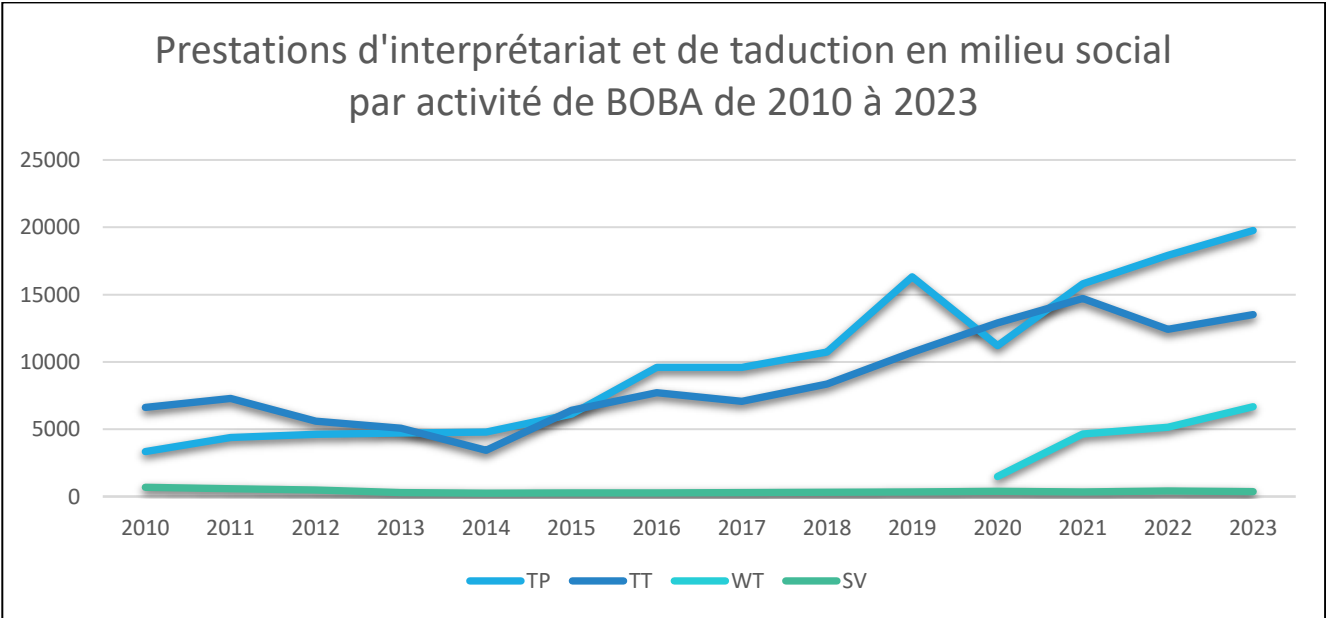
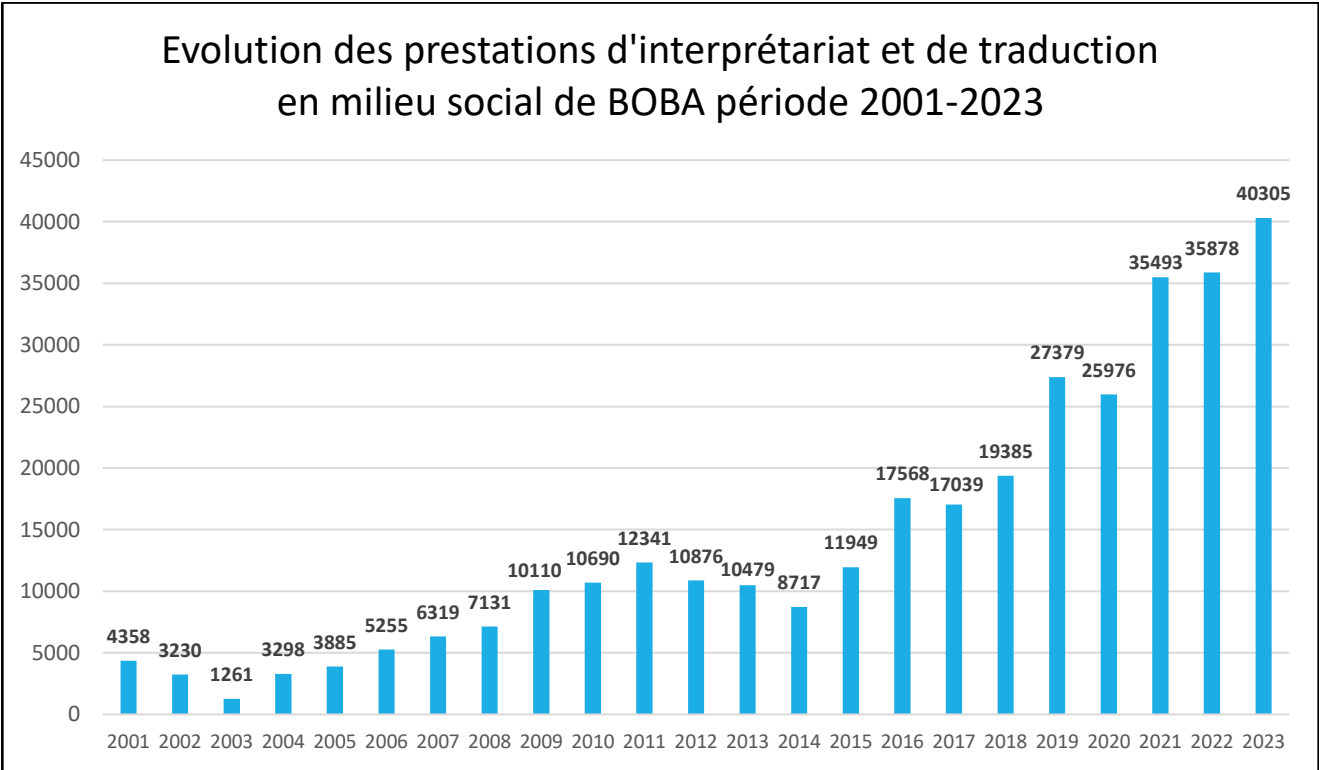
	demandes	%	Prestations	%	pages
Bicommunautaire	30	18%	29	19%	152
Bruxelles FR	50	31%	50	32%	326
COCOF	1	0%	1	0%	1
VIA	0	0%	0	0%	0
Fédéral FR	28	17%	28	18%	125
Wallonie	55	34%	47	31%	137
total	164	100%	155	100%	741

Fédéral FR	28		28	
BXL	25	89%	25	89%
Wallonie	3	11%	3	11%



Evolution des prestations d'ITMS pour BOBA

Les graphiques ci-dessous montrent le besoin croissant d'ITMS dans une société de plus en plus diverse.



TP = interprète/ déplacement WT = interprète/webcam; TT = Interprète/téléphone; SV = traduction écrite

La crise du COVID a marqué le début d'une offre d'interprétariat via webcam et leur développement ultérieur.

Brussel Onthaal vzw 2023

En 2023 BO a reçu 31.163 demandes d'ITMS dont 25.080 ont pu être exécutées soit 80%.

BO 2023	demandes	prestations	Taux de réponse%
ID	18.769	14.394	77%
IW	5.697	4.524	79%
IT	6.452	5.955	92%
TE	245	207	84%
totaal	31.163	25.080	80%

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Langues demandées chez BO:

Ce sont au total 111 langues différentes qui ont été demandées en 2023 chez BOBA dont 140 chez BO et 90 chez BA Voir en annexe 2 les langues demandées en 2023.

Le top 10 des langues demandées chez BO en 2023 est :

- Arabe standard 6.483
 - Pachtou 4.446
 - Russe 2.104
 - Turque 1.855
 - Tigrinya 1.781
 - Somali 1.320
 - Espagnol 1.268
 - Albanais 1.141
 - Dari 998
 - Farsi 985
- Total: 22.381 ou 72% de toutes les demandes**

Également en 2023, il y eu beaucoup de demandes pour les langues clefs ce qui a rendu difficile de répondre à toutes les demandes. En 2023, l'influence de la guerre en Ukraine est également restée perceptible dans les demandes d'interprétation pour l'ukrainien et le russe.

Les directions linguistiques chez BO:

Sur le portail web, les organisations peuvent indiquer lors de la demande d'interprétariat la langue vers laquelle ils veulent l'interprète social. Les possibilités sont: langue étrangère vers NL-FR-ENG. Ils peuvent indiquer ce qui est possible, afin que le matcheur sache quelles sont les possibilités. Plus il y a de combinaisons possibles, plus il est probable de trouver un interprète social. Le plurilinguisme joue un rôle plus important chez BO que chez BA.

Si le FR, NL or ENG était le premier choix de l'intervenant social, il a été parfois réalisé une combinaison linguistique car d'autres possibilités avaient été cochées.

La combinaison linguistique demandée dépend souvent aussi de la langue étrangère demandée par exemple Peul / FR est plus facile à trouver que Peul/NL ou Tigrinya/ENG est plus facile à trouver que Tigrinya/NL.

Pour quels secteurs BO a-t-il travaillé en 2023?

Les secteurs « santé », « demande d'asile » et « bien-être » présentent le plus grand nombre de demandes chez BO. Le secteur de " l'éducation " connaît une croissance continue par rapport aux années précédentes, en partie grâce au soutien de VGC dans le prix de l'interprétariat. Le secteur « Inburgering » est assuré à BO par l'AGII.

Demandes d'ITMS et prestations par secteur chez BO en2023

BO 2023	ID	ID	ID	ID	IW	IW	IW	IW	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	Demande	Prestation	Certi	heures	Demande	Prestation	Certi	heures	Demande	Prestation	heures	Demande	Prestation	Pages
1Services publics	68	43	8	85	43	30	10	46	147	130	59	15	11	117
2. Santé	5530	4100	265	7770	1138	844	343	1628	736	654	264	53	31	62
3. Santé mentale	1126	886	129	1471	227	191	56	296	21	19	8	0	0	0
4. Famille-bien-être	4614	3373	1058	6087	705	570	369	889	350	314	141	27	25	297
5. Emploi	868	774	14	2046	20	17	1	23	10	10	4	12	12	20
6. Logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	2
7. Enseignement	681	486	214	935	242	194	112	278	185	174	66	10	9	91
8,Intégration /Inburgering	64	46	3	84	48	29	3	56	14	10	5	17	16	39
9accueil demandeurs d'asile	5483	4433	1029	19468	2973	2390	1353	3403	4887	4553	1757	34	30	123
10. Secteur juridique	287	218	110	446	296	254	196	396	95	85	36	67	63	345
11. Prévention et Sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. secteur socioculturel	21	8	0	42	1	1	0	2	1	1	2	9	9	63
13Autres	27	27	23	31	4	4	2	4	4	4	1	0	0	0
Total	18769	14394	2853	38465	5697	4524	2445	7021	6452	5955	2344	245	207	1159

Bruxelles Accueil asbl 2023

BA a reçu 17.946 demandes d'ITMS dont 15.225 ou 85% ont pu être réalisées.

SISBA 2023	demandes	Prestations	répondu %
TP	6.948	5.368	77%
WT	2.583	2.148	83%
TT	8.251	7.554	92%
SV	164	155	95%
total	17.946	15.225	85%

TP: tolken ter plaatse - WT: webcamtolken - TT: telefoontolken - SV: schriftelijk vertalen

Malgré le nombre croissant de demandes BA a obtenu un taux de réponse de 85%

Demandes de langues chez BA

90 langues différentes ont été demandées chez BA, aperçu dans l'annexe 2.

Le top 10 des langues demandées était:

- Pachtou 3.652
- Arabe standard 3.629
- Tigrinya 1.467
- Dari 1.047
- Russe 846
- Arabe maghrébin 610
- Géorgien 505
- Albanais 465
- Turc 462
- Espagnol 413

Total 13.096 ou 73% de toutes les demandes

Ce top 10 chez BA diffère de BO, mais l'arabe standard et le pachtou restaient, dans les deux asbl, les langues les plus demandées.

Les directions linguistiques chez BA:

À BA, il y a moins de diversité / multilinguisme dans les combinaisons linguistiques demandées par rapport à BO. La langue étrangère vers le français est plus souvent demandée, voir aussi plus haut dans ce rapport.

Pour quels secteurs BA a-t-il travaillé?

Chez BA également les secteurs de la 'santé- santé mentale', 'famille-bien être' et l' 'accueil asile' ont été les secteurs les plus demandés. Chez BA l' "intégration" augmente bien (via VIA et BAPA).

Demandes et prestations d'ITMS chez BA en 2023

BA 2023	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	14	11	4	25	20	28	450	414	126	3	3	12
2. santé	755	599	898	220	186	226	216	189	76	10	10	96
3. santé mentale	1658	1271	1743	923	798	945	31	27	14	4	4	42
4. famille et bien-être	1510	1172	1750	161	118	167	462	408	163	25	25	98
5. emploi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16	22
6. logement social	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
7. Enseignement	50	35	73	0	0	0	4	4	2	0	0	0
8. accueil et intégration	1338	1131	1747	77	61	92	84	74	30	14	14	66
9. accueil asile	1405	982	1973	1070	879	1150	6518	5975	2313	48	40	121
10. Juridique	180	144	231	103	82	123	485	463	170	28	28	192
11. prévention et sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Socio-cult	24	11	62	0	0	0	1	0	0	14	14	87
13. Autres	13	12	15	4	4	5	0	0	0	1	1	2
Total	6.948	5.368	8.496	2.583	2.148	2.736	8.251	7.554	2.894	164	155	738

Subsides de BOBA en 2023

La structure des subventions pour BOBA est particulièrement complexe.

BOBA a reçu 801.049€ de subventions soit 39% de tous ses revenus. En fin de compte, moins de subventions ont été versées que prévu dans le budget de 2023. Les autres revenus sont des revenus d'exploitation ou de tarification, principalement destinés à rémunérer les interprètes sociaux et les traducteurs pour leurs prestations d'interprétation/traduction sociales.

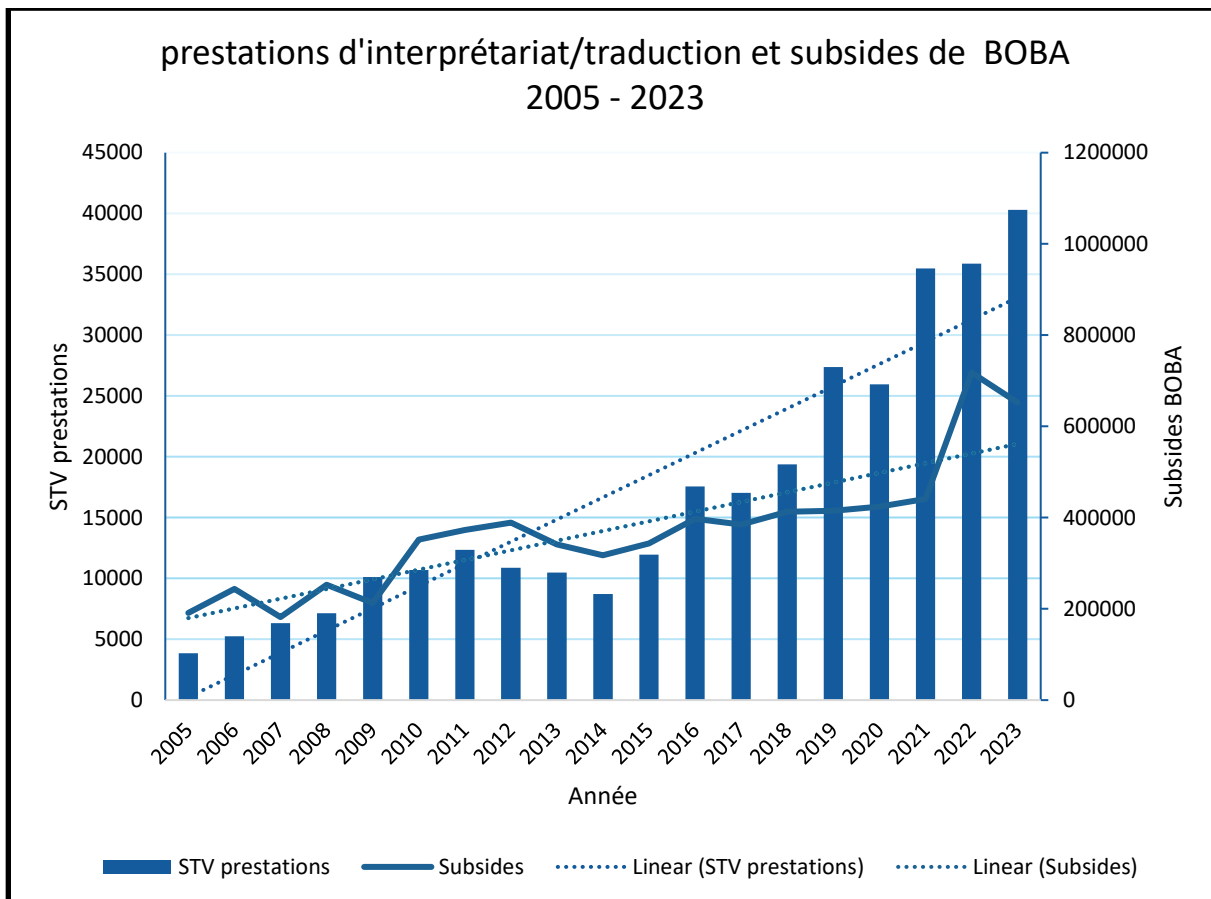
BO a obtenu 668.949 € de subventions via diverses autorités, à savoir l'AGII, VGC, ACTIRIS, GGC, Sociale Maribel, Jobcreatie, VIA, Safe Brussels/Perspective Brussels et d'autres interventions complémentaires pour la formation via des projets avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen/KBS. Ces subsides de BO représentent environ 41% des revenus généraux de BO et 84% de toutes les subsides de BOBA.

BO a également obtenu une subvention exceptionnelle de Safe Brussels et Perspective Brussels pour l'accueil de réfugiés en provenance d'Ukraine à Bruxelles (99.000 €) ainsi qu'une subvention d'utilisation de VGC Welzijn en Onderwijs (50.000 €) comme intervention dans le coût du prix de l'interprétariat et les frais de déplacement pour les organisations néerlandophones à Bruxelles.

BA a obtenu 132.100 € de subsides via d'autres autorités à savoir la COCOF Cohésion Sociale, COCOF Fipi et le CCC. Ces subsides représentent environ 35% des revenus généraux de BA en 2023 et 16% de l'ensemble des subsides de BOBA.

BO a reçu en 2023 63% de toutes les demandes d'ITMS et BA 37%. C'est sur cette base que sont répartis les frais de fonctionnement des deux asbl, à raison de 2/3 pour BO en 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 en annexe 1.

Dans le graphique suivant, les prestations d'ITMS exécutées sont comparées aux subventions obtenues. L'espace entre les prestations et les subventions a encore augmenté en 2023, malgré une augmentation des prestations d'ITMS. Le défi reste de trouver un équilibre financier entre l'offre et la demande, sans compromettre la qualité du service, le bien-être des employés, un positionnement clair de BOBA.



2.8 Réseaux de collaboration en 2023

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.

En septembre 2022, un accord de coopération pluriannuel a été conclu entre AGII et BO jusqu'à la fin de 2025. BO est mandaté en tant que service d'interprétariat et de traduction sociales à Bruxelles en accompagnement avec de l'ITMS pour la Flandre et Bruxelles.

Afin de s'aligner au maximum avec les autres services de l'ITMS en Flandre, BOI participe à l'accord Cockpit des Agii et des groupes de travail tels que p.ex. la traduction sociale.

En 2023, des travaux concrets ont été poursuivis sur la définition du client Bruxelles-Flandre, sur la terminologie partagée et sur la réalisation de la transition expérimentale de la formation de BO vers l'« interprète social » à l'AGII.

BO et Actiris 2020-2023 convention des interprètes sociaux

En 2023 la convention avec Actiris a été reconduite, en particulier dans le contexte des nombreux Ukrainiens venus s'inscrire ou se réinscrire chez Actiris.

A cette fin des permanences quotidiennes ont été organisées avec des interprètes sociaux RUS/UKR/FR fournis par Sétis Bxl et BO. Dans cette situation de crise BO a pu également fournir des interprètes sociaux langue étrangère/FR. En temps normal il n'est prévu dans la convention que langue étrangère/néerlandais. La question se pose néanmoins de savoir si l'offre complète de BO à l'avenir sera reprise dans une nouvelle convention 2024-2026 avec Actiris, comme réponse à la demande sur le terrain.

Le VDAB a décidé de se tenir à l'accord central avec les agences AGII et de ne pas faire appel à l'offre d'ITMS de BO chez VDAB Brussel.

BO et Actiris 2023 le Plan Global de Diversité

En septembre 2022, l'équipe de BOBA a commencé avec un plan global de diversité en collaboration avec Actiris. En 2023, des travaux étaient en cours sur les actions suivantes:

- Pour les nouvelles [offres d'emploi](#) on tiendra compte de l'inclusivité et de la diversité.
- On a réalisé avec l'équipe un calendrier [des valeurs](#) des rendez-vous d'embauche clairs avec le soutien de d'un partenaire extérieur Polyfoon ;
- On a établi une [politique linguistique en interne](#) avec un plan d'action grâce à la collaboration de la Huis voor het Nederlands Brussel; (voir [annexe 5](#))
- On a mis au point un [système de parrainage](#) pour les nouveaux collaborateurs avec une checklist.
- Le 25 avril 2023 l'équipe de BOBA a suivi une [journée de la diversité](#)

- Les 6 et 15 juin l'équipe de BOBA a suivi une formation sur le thème de la [communication de connexion en](#) collaboration avec le CBAI: en vue de gérer les différences en milieu de travail; une meilleure compréhension dans une équipe diversifiée; coopérer et promouvoir l'inclusion.
- Le comité de direction a été impliqué dans les actions précitées et les a validées dans le cadre des valeurs et de la politique linguistique.

BOBA et le centre d'arrivée Fedasil Petit-Château (en collaboration avec Sétis Bxl)

Le projet entre le centre d'arrivée de Fedasil Petit-Château et BOA et le Sétis BXL a encore continué en 2023, avec en particulier le déploiement des interprètes sociaux dans les permanences quotidiennes dans le centre d'arrivée.

Ces permanences ont été organisées pour les langues les plus demandées selon les personnes présentes dans le centre d'accueil: le pachtou, le dari/farsi, l'arabe, le somali, le tigrinya, mais elles peuvent varier en fonction du flux migratoire.

L'organisation des tâches d'interprétation sociale pendant les permanences a été appréciée par Fedasil et s'est parfois déroulée de manière chaotique. Une demande de dispatcheur-Fedasil sur place n'a pas encore pu être concrétisée en 2023. Afin d'optimiser le fonctionnement quotidien, des concertations régulières ont eu lieu entre les interprètes sociaux et les opérateurs.



BOBA: Partenariat avec le Sétis Bxl et Infosourds Bxl: Linguistreaming



En 2023, les partenaires ont continué à négocier avec les dirigeants politiques concernés pour parvenir à un décret / ordonnance pour l'ITMS à Bruxelles, avec reconnaissance structurelle et un financement. Un accord de principe a été trouvé par le gouvernement bruxellois pour approfondir l'examen de la possibilité d'un nouveau décret. En attendant, BA et Sétis Bxl sont dans leur dernière année du décret COCOF - Cohésion Social et n'ont pas été retenus dans le prochain décret 2024-2028. Une solution provisoire est toujours sur la table, à savoir un accord pluriannuel entre la COCOF et les partenaires impliqués, dans la perspective de ce décret / ordonnance.

En septembre 2023, les partenaires ont envoyé une lettre commune à tous les responsables politiques de Bruxelles ([annexe 6](#)).



BO et VGC Onderwijs: Interprètes sociaux pour les écoles néerlandophones de Bruxelles

En 2023, les écoles néerlandophones de Bruxelles ont également été sensibilisées à engager, grâce à l'intervention du ministre Gatz, compétent pour l'éducation néerlandophone à Bruxelles des interprètes sociaux lorsque la communication est difficile, ainsi que lors des réunions de parents, des contacts CLB, ...

VGC Onderwijs intervient dans le prix de l'interprétariat et les frais de déplacement, afin ce ne soit pas un frein d'utiliser un interprète social.

La sensibilisation reste nécessaire et s'est déjà traduite par un recours accru aux interprètes sociaux.

Des interprètes sociaux pour les réfugiés de guerre Ukrainiens avec le soutien de *Perspective Brussels*

À l'arrivée des nombreux réfugiés ukrainiens, les opérateurs de l'ITMS ont reçu très rapidement des subsides supplémentaires de Safe Brussels en 2022 pour pouvoir offrir des interprètes sociaux ukrainien / russe.

Safe Brussels et Perspective Brussels prévoyaient l'année dernière une prolongation, afin que BO puisse recruter deux interprètes sociaux NL-FR / RUS-UKR (Tatiana Tsourkan et Maria Sharoshkina) avec un contrat de travail et un matcheur à mi-temps. Ces interprètes sociaux étaient principalement utilisés lors des permanences d'Actiris, où les Ukrainiens pouvaient s'informer et s'inscrire.

Demandes d'ITMS et prestations UKR/RUS

BO 2023	UKR/RUS			
	demandes	prestations	heures	Taux de réponse
ID	1746	1514	3723	87%
BHG	1588 (91%)	1409	3492	89%
IT	551	541	79	98%
BHG	526 (95%)	518	75	98%
IW	271	246	327	91%
BHG	206 (76%)	189	245	92%
TE	16	15	30 blzn	94%
BHG	16(100%)	15	30 blzn	94%
Total	2584	2316	4129 tolkuren	90%
BHG	2336 (90%)	2131	30 blz.	91%

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Chez BO 90% des demandes UKR/RUS ont été assurées et pour la région de Bruxelles Capitale on arrivait même à 91%.

BA 2023		UKR/RUS			
	demandes	prestations	heures	% réponse	
ID	343	298	393	87%	
BHG	321(94%)	280	368	87%	
IT	516	508	67	98%	
BHG	383 (74%)	376	49	98%	
IW	50	45	54	90%	
BHG	37 (74%)	33	38	89%	
TE	4	4	18 pages	100%	
BHG	1 (25%)	1	3 pages	100%	
Total	913	855	514 Heures	94%	
BHG	742 (81%)	690	3 pages	93%	

ID = interprète/ déplacement; IW = interprète/webcam; IT = Interprète/téléphone; TE = traduction écrite

Chez BA 94% des demandes UKR/RUS ont été assurées et pour la partie RBC 93%.

BA: Vers la reconnaissance du profil métier francophone d'ITMS

Les services francophones d'ITMS de Belgique souhaitent arriver à un profil de métier reconnu et uniforme d « interprètes sociaux » du secteur d'ITMS avec la formation ad hoc basée sur le modèle de la Belgique néerlandophone. (Cf. Beroep sociaal tolk en opleiding sociaal tolk [Microsoft Word - STSociaalTolkDEF.doc \(serv.be\)](#)).

Un premier défi est d'arriver à une désignation (correcte et uniforme) de la profession, ensuite de définir quelles tâches appartiennent à cette profession. Entre les différents services, BA, Sétis Bruxelles, Sétis Wallon, le Monde des Possibles, Infosourds, il existe de petites différences dans la déontologie de l'interprète (social).

Les services de l'ITMS ont été accompagnés en 2023 par le « Service francophone des métiers et des qualifications - (SFMQ) ». Ils ont eu tenu une réunion préliminaire fin 2022 avec tous les services d'interprétariat social impliqués afin de cartographier le domaine et les tâches de l'interprète « social ». En 2023 on a commencé à composer des groupes de pilotage, d'une part sur le fond et de l'autre sur la formation, et un début du dossier a été rédigé, avec une intention de concrétisation en 2024.

BOBA et InDialog 4 Gent

En septembre 2023, nous avons participé à la conférence inDialog4 qui se tenait à Gand sur le thème *Multiplicité in public service interpreting and translation*. Via une série de posters BO a présenté son offre de formation. Voir [annexe 6](#) pour le poster.



3/ Rétrospective sur 2023 et perspectives pour 2024

2023 a été à nouveau une année fructueuse:

Les demandes d'ITMS et les prestations ont continué d'augmenter, avec des demandes couvrant principalement un certain nombre de langues les plus demandées comme l'arabe standard, le somali, le tigrinya, le pachou, le dari...

Un réseau large, flexible et multilingue d'interprètes/traducteurs sociaux, dont 842 étaient actifs en 2023 pour plus de 100 langues. Une grande demande de rencontres a été satisfaite avec trois activités de rencontres.

On a investi dans une offre de formation pour les interprètes candidats (10 séries de formation) et les interprètes sociaux actifs (intervision, jeux de rôle, terminologie médicale). Le focus a également été placé sur une offre de formation pour les intervenants sociaux: comment travailler avec un interprète social ?

En continuant de travailler sur le Plan Global de Diversité d'Actiris, cela aura permis plus d'interactions et de réflexions au sein de l'équipe: la communication de connexion, la politique linguistique, le cadre des valeurs, le système de parrainage, la journée de la diversité...

L'interprétariat social a également été promu dans les écoles néerlandophones de Bruxelles, le VGC Onderwijs procurant un budget pour intervenir dans le prix de l'interprétariat et les frais de déplacement de l'interprète. VGC Welzijn avait également prévu une intervention dans le prix de l'interprétariat et le déplacement des interprètes sociaux certifiés à Bruxelles.

Davantage d'interprètes sociaux certifiés néerlandophones ont pu être utilisés à Bruxelles et en Flandre, également grâce aux efforts du service de certification de l'AGII, qui a prévu plus de monde.

La crise ukrainienne se faisait toujours sentir, des subsides supplémentaires ont à nouveau été libérés, mais une diminution des demandes d'interprétation était déjà perceptible. Deux interprètes sociaux ont également pu travailler avec un contrat de travail cette année.

Linguistreaming, avec Sétis Bxl et Infor-Sourds, ont continué à promouvoir activement la reconnaissance structurelle et le financement de l'ITMS dans une Bruxelles bilingue.

L'élaboration d'un profil professionnel francophone d'interprète social, en collaboration avec la SFMQ, a rapproché tous les services d'interprétation et de traduction sociales francophones de Belgique en vue d'échanger des pratiques et de parvenir à un consensus.



Pour 2024, nous assurons en gros le maintien de nos services d'ITMS avec les ressources opérationnelles et le personnel nécessaires. Une mise à jour de notre mission et de notre vision ainsi qu'un plan stratégique étape par étape aideront à définir le champ d'action de BOBA. Le multilinguisme bruxellois nous tient à cœur.

Le plan d'action 2024 a été élaboré avec l'équipe comme outil d'évaluation pour le fonctionnement de BOBA. Nous prévoyons, entre autres choses, l'achèvement du Plan Global de Diversité, un effort supplémentaire pour la reconnaissance de l'ITMS dans une Bruxelles bilingue, un profil francophone approuvé d'"interprète social", une coordination plus poussée avec l'ITMS en Flandre, une croissance du nombre d'interprètes sociaux néerlandophones via la formation "interprète social" de l'AGII, ...

Les subventions de l'Ukraine ont expiré à la fin de 2023, tout comme les contrats avec les interprètes sociaux. Il n'est pas prévu de prolongation pour 2024.

Nous continuerons également d'explorer la piste de l'emploi via l'Article 60 pour l'interprétariat social, ainsi qu'une collaboration avec Studaro pour un emploi de comptable comme job d'étudiant.

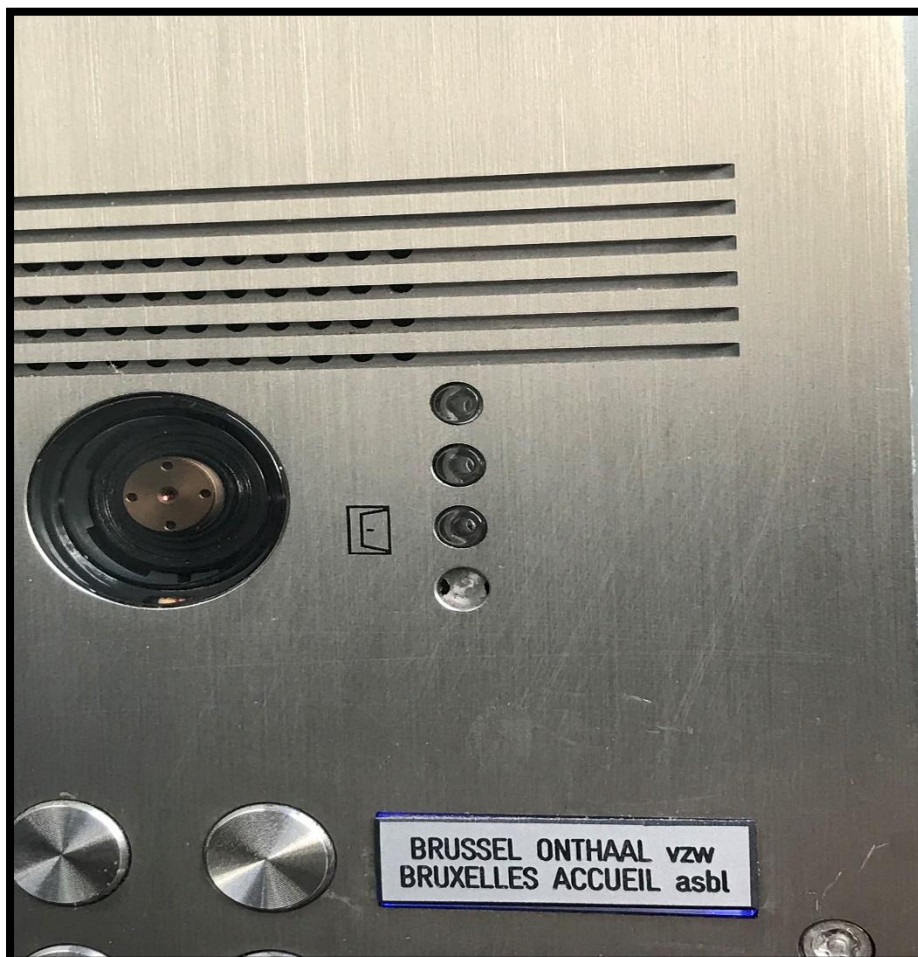
Nous voulons renforcer notre réseau d'interprètes sociaux en investissant davantage sur le retour des sessions de jeux de rôle, en offrant le package de base multilingue "interprètes sociaux", en prévoyant l'Intervision et l'échange, en élargissant les spécialisations et la terminologie, en organisant des rencontres.

La numérisation supplémentaire de nos services sera un défi, mais avec le soin que tout le monde puisse suivre.



4/ Annexes

Annexe 1 - Organigramme BOBA 2023	51
Annexe 2 - Aperçu des langues demandées à BOBA en 2023	53
Annexe 3 - Aperçu des activités de formation à BOBA en 2023	55
Annexe 4 - La politique linguistique de BOBA en 2023	59
Annexe 5 - Linguistreaming	60
Annexe 6 - Poster BOBA pour Indialog4	63



Annexe 1 – Organigramme BOBA 2023

Organigramme 2023 BO- BA

		Brussel Onthaal vzw		Bruxelles Accueil asbl	
Fonction de coordination	L1	Marianne Scheppers	3/5 VTE	Marianne Scheppers	2/5 ETP
Adjointe à la coordination	B1a	Débora Fernandes (depuis 19/06)	2/5 VTE	Débora Fernandes	2/5 ETP
Fonction de qualité					
Collaboratrice qualité	B1b	Vanessa De Tobel (vanaf 01/09 2/5 VTE)	3/5 VTE		
Collaboratrice qualité	B1b	Laura Knops (tot 25/08)	3/5 VTE	Laura Knops	2/5 VTE
Matching interprétariat par téléphone	A2	Ukshinaj Shpend	2/5 VTE	Ukshinaj Shpend	2/5 ETP
	A2	Asama Moslemyar	1VTE		
Matching interprètes en déplacement	B2a	Lusya Oganova	1 VTE	Abdellah Fakhri Lanjri Dünya Kaygisiz (vanaf 01/03)	1 ETP
Interprétariat via webcam	A1	Yasir Al Najjar	3/5 VTE		1 ETP
	B2a	Abdirashid moalam	2/5 VTE		
	B2a	Zahia Ticherafi (depuis mai en congé de maternité)	1 VTE		
	A2	Lionel Baraguka (vanaf 01/02)	1 VTE		
Matching traduction écrite	B2a	Abdirashid moalam	01/05 VTE	Abdirashid moalam	01/05 ETP
comptabilité	A1	Yasir Al Najjar	2/5 VTE		
Soutien administratif	A2	Carmela Lombino	4/5 VTE	linde Roex (bénévole) Pierre Lion (bénévole)	
Interprètes sociaux		Tatiana Tsourkan Maria Bréchet Filmon Goitom		Zaynab Doudou	
total					

ADV habilités
Art 60

Lusya, Carmela, Shpend, Abdirashid, Abdellah,
Filmon Goitom, Kewendid Souleiman

stagiaires (interprétariat/traduction/comptabilité)

Annexe 2 – Langues demandées à BOBA en 2023

Langues 2023	BO			BA		
talen/langues	demandes	prestations	%	demandes	Prestations	%
Afar	11	1	9%	1	1	100%
Albanais	1141	905	79%	465	425	91%
Amharique	129	90	70%	97	75	77%
Arabe - Egypte	90	68	76%	36	28	78%
Arabe - Libye	36	27	75%	13	13	100%
Arabe Maghrébin	773	612	79%	610	547	90%
Arabe Standard	6483	5639	87%	3629	3280	90%
Araméen	3	0	0%	1	0	0%
Arménien	185	162	88%	133	120	90%
Azeri	15	6	40%	2	1	50%
Bajuni	1	0	0%	0	0	
Balinais	0	0	/	1	0	0%
Bambara	19	10	53%	20	9	45%
Basque	1	0	0%	0	0	
Bengalais	162	106	65%	82	49	55%
Berbère - Atlas	19	2	11%	0	0	0%
Berbère - Rif	215	157	73%	48	29	60%
Bini	2	0	0%	0	0	
Bissa	0	0	/	1	0	0%
Bosniaque/BSK	50	32	64%	7	7	100%
Bulgare	333	271	81%	30	27	90%
Catalan	1	0	0%	0	0	
Coréen	0	0		2	1	50%
Créole	0	0		1	0	0%
Crio	1	0	0%	0	0	
Chinois - Cantonais	8	4	50%	1	1	100%
Chinois standard	97	56	58%	35	28	80%
Dari	998	870	87%	1047	952	91%
Dioula	10	5	50%	8	3	38%
Divehi	0	0		1	0	0%
Djerma	4	3	75%	3	1	33%
Espagnol	1268	1035	82%	413	354	86%
Anglais	86	65	74%	163	130	80%
Fanti	1	0	0%	0	0	
Farsi	985	819	83%	420	354	84%
Filipino	7	0	0%	0	0	
Fon	1	0	0%	1	0	0%
FR/NL	404	284	70%	88	74	84%

Géorgien	338	264	78%	505	456	90%
Grec	76	53	70%	13	9	69%
Haoussa	8	6	75%	12	8	67%
Hassanya	9	7	78%	20	15	75%
Hausa	1	0	0%	5	2	40%
Hébreu	4	2	50%	0	0	
Hindi	36	21	58%	18	10	56%
Hongrois	37	18	47%	18	10	56%
Igbo	2	0	0%	0	0	
Italien	113	80	71%	20	16	80%
Japonais	13	9	69%	52	33	63%
Kabyle	10	3	30%	1	1	100%
Kinyarwanda	135	92	68%	97	76	78%
Kirundi	225	182	81%	382	297	78%
Kiswahili	3	0	0%	4	0	0%
Kurde Kurmanji	330	258	78%	166	137	83%
Kurde - Badini	119	79	66%	92	76	83%
Kurde - Gorani	0	0		9	3	33%
Kurde - Sorani	81	40	49%	32	22	67%
Lingala	40	31	76%	42	28	67%
Macédonien	124	91	73%	118	103	87%
Madingo	4	0	0%	0	0	
Malais	1	0	0%	0	0	
Malinke	164	117	71%	135	99	73%
Moldave	9	3	33%	1	1	100%
Mongol	26	18	69%	2	0	0%
Moré	0	0		9	5	56%
Népalais	42	25	60%	2	0	0%
Nigérian	1	0	0%	0	0	
Papiamentou	1	0	0%	0	0	
Ouzbék	12	3	25%	1	0	0%
Ukrainien	479	391	82%	67	52	78%
Oromo	55	22	40%	18	4	22%
Pashaya	32	10	31%	4	1	25%
Pachtou	4446	3801	85%	3652	3161	89%
Peul	299	224	75%	268	219	82%
Polonais	491	429	87%	128	116	91%
Portugais	812	624	77%	303	227	75%
Pular	1	0	0%	0	0	
Punjabi	88	53	60%	5	4	80%
Roumain	754	546	72%	184	142	77%
Romani	16	5	31%	4	3	75%
Romani - Balkan	7	0	0%	1	0	0%
Russe	2104	1925	91%	846	806	95%
Saho	2	1	50%	0	0	
Serbe	178	147	83%	90	88	98%

Slovaque	94	55	59%	28	10	36%
Slovène	0	0		1	0	0%
Somali	1320	944	72%	832	680	82%
Syrien	0	0	/	1	0	0%
Soso	32	28	88%	65	54	
Swahili	134	86	64%	192	137	71%
Tagalog	42	12	26%	1	0	0%
Tamil	76	53	70%	6	6	100%
Thai	25	0	0%	4	0	0%
Tibétain	74	51	69%	10	9	90%
Tibétain-Central	3	1	33%	0	0	
Tibétain-Kham	2	2	100%	0	0	
Tigré	32	5	16%	8	0	0%
Tigrinya	1781	1272	71%	1467	1036	71%
Tchèque	12	3	25%	12	7	58%
Tchétène	12	5	42%	7	6	86%
Turque	1855	1468	79%	462	410	89%
Twi	46	27	59%	0	0	
Ourdou	140	101	72%	57	39	68%
Vietnamien	127	102	80%	21	21	100%
Wolof	48	38	79%	51	44	86%
Yoruba	2	0	0%	0	0	
Total	31.161	25.080	80%	17.952	15.225	85%

**104
langues**

90 langues

ANNEXE 3- Aperçu de l'offre de formation de BOBA en 2023

Formation (40h) pour le nouveau candidat interprétariat social

Date de la formation	Langue de formation	Nombre d'inscrits	Nombre réel de participants	Langues étrangères	Nombre de réussite du test final	Nombre d'inscrits
Janvier 2023	NEERLANDAIS – BO	15	11	Portugais, espagnol, polonais, français, anglais, kirundi, arabe (3x), allemand, ukrainien, russe	10	7
Septembre 2023	NEERLANDAIS – BO	13	7	Portugais, dari (2x) pachtou, turc, peul, arabe, russe, ukrainien	5	3
Janvier 2023	FRANCAIS – BA	13	8	Roumain, rom, slovaque, somali, turc, arabe, kurde, russe, ukrainien (2X), kirundi	7	5
Septembre 2023r	FRANCAIS – COCOF Fipi + BA	16	12	Lingala, portugais, espagnols (2x), turc, arabe, araméen, farsi, dari, sorani, pachtou, albanais, russe (2x), tchéchène	1	3
Février 2023	ANGLAIS - BO	15	10	Somali, pachtou, dari, Grec, suédois, oromo, amharique, espagnol, arabe, ukrainien,	8	5

				russe, chinois		
Août 2023	ANGLAIS - BO	14	10	Tamil, arabe, tigrinya (2x), pachtou, dari, ourdou, farsi, birman, bafang, Broken English, turc	8 (1 doit encore passer le test)	7

Aperçu des formations budget COCOF Fipi 2023

Date de la formation	Langue de la formation	Nombre d'inscrits	Nombre réel de participants	Langues étrangères	Nombre de réussite du test final	Nombre d'inscrits
Mai 2023	FRANCAIS – COCOF Fipi	14	12	Portugais, allemand, espagnol, kirundi, portugais (3x), erdu, hindi, farsi, amharique, géorgien, soussou, peul (2x), turc (2x)	10	6

Aperçu des formations du projet Perspective Brussels 2023

Date de la formation	Langue de la formation	Nombre d'inscrits	Nombre réel de participants	Langues étrangères	Nombre de réussite du test final	Nombre d'inscrits
Avril 2023	FRANCAIS	10	7	Russe, ukrainien	6	4
19/10/2023	Feedback session FR	6	5	Russe, ukrainien	NVT	NC
16/11/2023	Feedback session NL - online	3	3	Russe, ukrainien	NVT	NC

NC= non communiqué

Aperçu des formations – projet Trampoline (Vluchtelingenwerk Vlaanderen)

Date de la formation	Langue de formation	Nombre d'inscrits	Nombre réel de participants	Langues étrangères	Nombre de réussite du test final	Nombre d'inscrits
Septembre 2023	NEERLANDAIS	9	6	Russe roumain, turc (2x), arabe (2x)	6	2
Novembre 2023	FRANCAIS	13	8	Arabe somali, ukrainien, farsi, russe, peul, soussou, lingala, swahili	2	

Nombre de packages formation de base en, 2023

NL: 3

EN: 2

FR: 5

TOTAL: 10

Nombre d'interprètes formés – nombre de réussites – nombre d'inscrits

Langue de formation	Nombre de formés	Nombre de réussites	Nombre d'inscrits
NL	24	21	12
FR	47	33	17
EN	20	16	12
TOTAAL	91	72	44

Total du nombre de nouveaux interprètes en 2023

NL: 90 (54 interprètes certifiés)

FR: 40

EN: 15

TOTAL: 144

Annexe 4 – Politique linguistique de BOBA en 2023



Visietekst taalbeleid Brussel Onthaal vzw en Bruxelles Accueil asbl

Brussel Onthaal en Bruxelles Accueil zijn sociaal tolk- en vertaaldiensten die voorzieningen en openbare diensten in Brussel, Vlaanderen en Wallonië ondersteunen in hun communicatie met hun anderstalig doelpubliek.

Deze taalvisie kwam tot stand in kader van het globaal diversiteitsplan in samenwerking met Actiris, op basis van gesprekken met medewerkers en sociaal tolken/vertalers.

Deze visie werd goedgekeurd door het bestuursorgaan van BOBA op 11/12/2023

Brussel Onthaal en Bruxelles Accueil gaan voor een kwalitatieve en behoeftedekkende meertalige dienstverlening. Klantvriendelijkheid is belangrijk voor ons. Daarom communiceren wij met onze vertalers, tolken, partners en gebruikers (hulpverleners en voorzieningen) in het Nederlands, Frans of Engels. Interne communicatie op de werkvloer verloopt in het Nederlands en het Frans.

We wensen een taalinclusieve werkomgeving te creëren, en bieden daarom de personeelsleden oefenkansen Nederlands of Frans aan op de werkvloer of extern, zoals taalondersteuning en leer-en oefenmomenten. Afhankelijk van de behoefte van elk personeelslid wordt bepaald in welke taal er ondersteuning nodig is.

Kwam tot stand in samenwerking met het Huis van het Nederlands in kader van het Globaal Diversiteitsplan Actiris 2022-2024



Annexe 5 - Linguistreaming

Bruxelles, 20 Septembre 2023

Chère madame et cher monsieur,

En tant que responsables des services d'interprétation et de traduction sociale de Bruxelles, à savoir Sétis Bruxelles, Brussel Onthaal – Bruxelles Accueil et le service d'interprétation d'Info Sourds Bruxelles, nous travaillons ensemble pour obtenir que le secteur de l'interprétariat social et de la traduction reçoit plus d'attention du politique et pour montrer ce que cela signifie pour les Bruxellois.

Nous le faisons par le biais de notre projet, que nous avons baptisé « Linguistreaming », qui fait suite aux projets bruxellois déjà incorporés gender-mainstreaming et handistreaming auprès de nos autorités politiques. Avec cela, nous voulons faire connaître notre réalité quotidienne.

L'interprétation et la traduction sociales en Région bruxelloise occupent une place importante dans la vie publique de nombreux Bruxellois. Il est nécessaire que les responsables politiques de Bruxelles tiennent compte de cet intérêt et reconnaissent l'interprétation et la traduction sociales comme une offre indispensable pour les besoins de communication des nombreux intervenants sociaux et de leur public cible.

Nous demeurons disponibles pour fournir tout renseignement supplémentaire et espérons être en mesure de l'expliquer au cours d'une concertation.

Merci d'avance pour l'attention qui sera portée à notre demande et vous saluons cordialement

Simon de Brouwer,
Directeur du SeTIS Bruxelles
simon.debrouwer@setisbxl.be
0494 52 20 02

Marianne Scheppers,
Coördinator BOBA,
marianne@brusselonthaal.be
0496 77 37 75

Pascale van der Belen,
Directrice d'Info-Sourds
direction@infosourds.be
0488 46 00 10



Contact : Nicolas Bruwier, nicolas.bruwier@setisbxl.be, 0494 52 20 23

Linguistreaming: interprétariat et traduction en milieu social, une réponse à la question du multilinguisme dans la Région de Bruxelles-Capitale

Avec une population d'origine étrangère à 60%¹ (Statbel, 2023) et un flux migratoire international d'environ 44.000 nouvelles arrivées par an² (IBSA, 2023 : 2), Bruxelles est inévitablement au cœur des questions migratoires. D'autre part, il est également estimé qu'à Bruxelles 103.000 personnes présentent des troubles auditifs³ (FFSB, 2019).

La majeure partie des personnes d'origine étrangère et des personnes sourdes et malentendantes sont confrontées à une problématique commune : l'incapacité à communiquer de manière autonome dans le cadre de leurs démarches quotidiennes auprès des administrations et services à la population, dans les hôpitaux, à l'école de leurs enfants, ou encore dans le cadre de leur recherche d'emploi.

Cette précarité linguistique vient marquer un frein dans l'émancipation et le développement personnel d'une part importante de la population bruxelloise et laisse la place à l'arbitraire des réponses apportées, aux bricolages, au marché noir de l'interprétation ou encore à la mercantilisation de problèmes sociaux. Les acteurs bruxellois de l'interprétation en milieu social Sétis Bruxelles, Bruxelles Accueil et Brussel-Onthaal et Infosourds de Bruxelles interviennent au quotidien depuis près de 30 ans pour créer des ponts linguistiques et favoriser leur inclusion de ces personnes en situation de précarité linguistique.

Comme cela apparaît clairement dans les fiches reprenant les statistiques des différents services en annexes, la demande pour des prestations d'interprétation n'a fait qu'augmenter en Région bruxelloise depuis la création de chacun des services et, malgré tous nos efforts, nous ne disposons pas encore des financements et du cadre suffisant pour répondre à cette demande.

Si la Région de Bruxelles-Capitale peut gager d'un excellent maillage d'accompagnement et d'aide à la personne au sens large et que des améliorations notables ont progressivement été mis en place au cours des dernières années en Région de Bruxelles-Capitale pour les deux types de public mentionnés précédemment – le décret inclusion et la mise en place d'un parcours d'accueil unifié en sont de bons exemples –, de nombreux secteurs sont encore sous-représentés dans les cadres d'intervention.

Jusqu'à présent, l'expérience des opérateurs d'interprétation et de traduction en milieu social renvoie habituellement à des volontés personnelles ou institutionnelles qui peuvent aller d'un recours inexistant à fréquent, voire systématique aux services d'un interprète lorsque le besoin de communication le requiert. Du fait de la diversité des cadres d'intervention, l'interprétation et la traduction en milieu social s'inscrit au cœur de l'action d'aide à la personne.

En 2019, les 4 services d'interprétation en milieu social de Bruxelles : Brussel-Onthaal, Bruxelles Accueil, Infosourds de Bruxelles et Sétis Bruxelles ont interpellé l'exécutif bruxellois sur le besoin de reconnaître un secteur dont l'essor prouve bien la nécessité d'une réponse proportionnée par des politiques publiques, à l'instar de ce qui a déjà été réalisé en Wallonie et en Flandres.

Ce projet a été nommé Linguistreaming par les opérateurs, en hommage aux politiques progressistes de gendermainstreaming et handistreaming, précédemment mises en place en Région de Bruxelles-Capitale.

Les discussions, bien entamées début 2020, ont malheureusement été interrompues par l'urgence Covid qui a fini par occuper toute la place dans le dialogue entre autorités et société civile. Ce n'est finalement

que début 2022, alors que les restrictions Covid disparaissaient progressivement et qu'une autre urgence, celle de la crise ukrainienne, s'invitait à nos portes que nos services ont pu reprendre le dialogue.

Quelques aboutissements notables sont à signaler depuis 2022 : l'ensemble des services concernés a obtenu un financement récurrent de la part de la COCOM par le biais de subsides facultatifs. Fin 2022, une note conjointe des ministres Maron et Ben Hamou a été présentée au collège réuni COCOF-COCOM afin de proposer la mise en chantier d'un projet de décret-ordonnance qui reconnaisse et permette de mettre en place un système de reconnaissance et d'agrément pour les services d'interprétation en milieu social en Région de Bruxelles-Capitale dans les deux rôles linguistiques régionaux.

Nous sommes heureux d'avoir été consultés et entendus aux différents stades des négociations mais nous avons malheureusement été renvoyés à l'échéancier électoral, trop court pour aboutir à une proposition concrète auprès des instances parlementaires régionales. Les opérateurs francophones SeTIS Bruxelles et Bruxelles-accueil sont actuellement en train de mettre en place un système de conventionnement COCOF qui permette de faire la transition avec le prochain gouvernement et assurer la continuité des reconnaissances actuelles telles que la cohésion sociale. Un cadre plus sécurisant au niveau de la COCOM reste à mettre en place avec l'ensemble des partenaires.

Parallèlement, les services d'interprétation en milieu social francophones bruxellois ont uni leurs forces à celles de leurs homologues wallons pour présenter un dossier auprès du Service Francophone des Métiers et Qualifications (SFMQ) en novembre 2021 dans le but d'aboutir à la création d'un parcours de validation de compétences officiel pour le métier d'interprète en milieu social en Fédération Wallonie-Bruxelles comme c'est le cas depuis 2008 des années en Flandre.

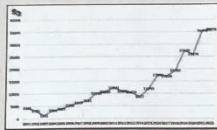
Dans une volonté d'optimisation, les différents services bruxellois travaillent par ailleurs autour d'un outil informatique commun qui permette de gérer les besoins en évitant de devoir reproduire systématiquement les itérations (ex. logiciel d'enregistrement). Aussi, la mise en commun des expériences et de pratiques a permis de développer une cohérence sectorielle autour des spécificités du métier dans une approche de deuxième ligne (à la demande des institutions et non des individus), exclusivement du secteur non-marchand dans une optique d'amélioration de l'accessibilité des services publics et de lutte contre le non-recours aux droits.

Les opérateurs bruxellois n'auront de cesse de rappeler l'importance d'avoir un cadre de reconnaissance qui soit à la hauteur de l'enjeu sociétal d'une région en pleine mutation et en essor démographique. Les données statistiques en attestent et notre expérience le démontre. Nous espérons que votre programme tiendra compte de ces réalités et pourra offrir une réponse à la hauteur des besoins de la population bruxelloise et des travailleurs du secteur non-marchand, à l'instar de ce que la région wallonne (2013) et le Vlaamse overheid (2008, 2012, 2022) ont mis en place depuis de nombreuses années.

Annexe 6 – Indialog4 – poster Brussel Onthaal

Brussel Onthaal In-house training of social interpreters

A response to an ever growing need



Brussel Onthaal is the social interpretation office in Brussels. As a response to the large number of interpretation demands, Brussel Onthaal has been training social interpreters for many years.

NEW



Development of the training

The program was developed by our Quality Manager. The content is a blend of the existing material from AGII's social interpreter training course and elements from the Quality Manager's practical experience.

Interpreting for multiple parties around the table is increasingly common. Since 2022 candidates practice the specifically required interpreting techniques for such conversations during role-playing.



Duration of the training

The training evolved into a 40-hour training generally spread over 2 weeks for the blended learning program and spread over 3 weeks for the online program.

The training is given in Dutch, French and English and is obliged for each candidate prior to enrolment.

Assets of in-house training

Quick set-up of a new training session and a rapid outflow

Tailor-made training to the needs of the social interpretation office

The quality manager has direct feedback on newly trained interpreter's performances

A suitable option for those who wants to work as a volunteer



The program

- Interpreting skills and techniques
- Note-taking
- Terminology + how to prepare for an assignment
- Code of conduct
- Conflict management
- Interpreting multiple participant talks
- Phone interpreting – role playing
- Webcam interpreting – role playing
- On-site interpreting – role playing

Challenges of the training

Further development of new teaching methods such as hybrid training, blended learning, and e-learning to enable the offer of tailor-made training programs.



Hybrid training in January 2023

The assessment

Candidates are evaluated on attitude throughout the training and on interpreting skills and techniques during role-playing sessions. The use of external role-players is an indispensable factor. At the end of the training, candidates take a final written test.

Cooperation with AGII training

Our Dutch speaking in-house trained interpreters are eager to enroll in AGII's training to obtain the certificate of social interpreter. Participants of the AGII training starting in its module 2 can already cooperate with Brussel Onthaal to gain extra experience before taking their final test. During this period coaching is provided by both Brussel Onthaal's quality manager as well as the AGII's trainers.

Brussel onthaal vzw - info@brusselonthaal.be - www.sociaalvertaalbureau.be





Bruxelles accueil asbl Service d'Interprétariat Social

Square Saintelette 12/3 - 1000 Bruxelles
02/511 27 15

info@bruxellesaccueil.be

www.servicedinterpretariatsocial.be