

Rapport d'activité 2014

se **comprendre**

Service d'interprétariat communautaire



Avec le soutien de la



De la Direction de la Santé et des Affaires Sociales et
Du Service de l'Action Sociale du Canton de Fribourg
De la Direction de la Sécurité et de la Justice et du Bureau de l'Intégration des Migrants/es
et de prévention du racisme du Canton de Fribourg
De la République et Canton du Jura et de son Bureau de l'Intégration et de la lutte contre le
racisme
De la Direction de la Santé Publique et de la Prévoyance Sociale et le de l'Office des Affaires
Sociales du Canton de Berne

Fribourg, mars 2015

Caritas Suisse, Département Fribourg

Bd de Pérolles 55
Case postale 11
CH-1705 Fribourg

Téléphone: +41 26 425 81 00
Téléfax: +41 26 425 81 03
Courriel: fribourg@caritas.ch

Internet: www.caritas.ch
Compte postal: 17-3621-8
IBAN: CH92 0076 8011 0065 0160 7

Système de management de la qualité
ISO 9001: No. d'enregistrement 14075
Label NPO: No. d'enregistrement 22116

Das Richtige tun
Agir, tout simplement
Fare la cosa giusta

Table des matières

- 1. Préface de l'organisateur**

- 2. Rapport sur les prestations de base**
 - 2.1 Organisation des interventions
 - 2.2 Contrats de prestations clients
 - 2.3 Prise en charge et formation des interprètes
 - 2.4 Promotion de l'interprétariat communautaire

- 3. Evaluation des objectifs spécifiques de 2014**
 - 3.1 Programmes d'intégration cantonaux 2014-2017
 - 3.2 Réseau
 - 3.3 Promotion dans le Canton du Jura

- 4. Objectifs 2015**
 - 4.1 Mise en route du site internet
 - 4.2. Module de formation pour le brevet d'interprète
 - 4.3 Promotion dans le Canton de Berne
 - 4.4 Formation continue dans le domaine de la santé

1. Préface de l'organisateur

Dans le domaine de l'interprétariat communautaire, 2014 a été une année exceptionnellement positive en terme de nombre d'heures d'intervention, mais également par la signature de trois conventions dans le cadre des Programmes d'Intégration Cantonaux 2014-2017 avec les cantons de Fribourg, du Jura et de Berne pour sa partie francophone.

Grâce à l'engagement d'une chargée de promotion pour le Canton du Jura, "se comprendre" a pu rencontrer les principaux responsables des domaines de la santé, du social, de l'école et de la justice. En termes de promotion, l'année 2014 aura également été employée à construire et élaborer le site internet qui verra le jour début 2015.

Au niveau de la professionnalisation des interprètes, « se comprendre » a une fois de plus collaboré avec l'association *Appartenances* pour accompagner certains interprètes au certificat. De plus, une formation de base organisée en collaboration avec le Service de Cohésion Multiculturelle de Neuchâtel a été dispensée pour les nouveaux engagés. Les séances de supervisions pour les interprètes ont pu se poursuivre en 2014 grâce à la collaboration avec des spécialistes « hors-murs ». Finalement, quatre visites d'institutions et rencontres avec des professionnels ont été organisées au long de l'année.

2. Rapport sur les prestations de base

Les prestations de « se comprendre » se déclinent en trois volets: **l'organisation des interventions, la prise en charge et la formation des interprètes et la promotion de l'interprétariat communautaire.**

2.1 Organisation des interventions

Interventions/heures totales

Le nombre d'interventions entre 2013 et 2014 a augmenté d'environ 31%. Pour 2014, « se comprendre » a assuré plus que 6300 heures d'intervention, ce qui représente un total de 5056 demandes, soit 1324 de plus qu'en 2013. (*Chiffres au 31.03.15*)

Régions			
Heures / canton	2012 (h)	2013 (h)	2014 (h)
Fribourg	3888	3693	5140
Jura	586	868	927
Berne francophone	193	240	258
TOTAL	4667	4801	6325

Le canton de **Fribourg** a connu une augmentation de plus de 39% des heures d'interventions. Cela se constate surtout dans les structures d'asile telles qu'ORS AG (+44%) et Caritas Suisse à Fribourg (+55%). Une augmentation des demandes et des heures a également été remarquée au niveau des Communes (+18%). Par ailleurs, les heures d'interprétariat ont connu une importante augmentation auprès de certaines institutions telles que la Justice de Paix de la Sarine, l'Office AI, et le Réseau fribourgeois de santé mentale qui a vu ses heures presque tripler.

Des établissements scolaires fribourgeois ont fait pour la première fois appel à « se comprendre » en 2014. Cela n'est malheureusement pas suffisant pour inverser la tendance de la courbe du domaine scolaire en baisse cette année de 13%. Il semble que ce secteur soit bien représenté

parmi nos clients, mais un travail de sensibilisation/information doit encore être fait auprès des professionnels afin d'encourager et convaincre les professionnels du domaine scolaire aux avantages de collaborer avec les interprètes.

A contrario, dans le domaine social, certaines institutions (Offices de curatelle, foyers et protection de l'enfance, etc.) ont fait davantage appel aux interprètes en 2014. Pour ce domaine, nous avons constaté une augmentation exceptionnelle de 60%, de même que dans le domaine de la santé (+53%).

A Fribourg toujours, la diminution la plus importante a eu lieu dans le secteur de la justice avec moins 50% des heures effectuées en 2013. Ce domaine étant relativement « frileux » à l'interprétariat communautaire, la Justice de Paix fait exception en faisant régulièrement appel aux interprètes de « se comprendre ». Ceci n'est par contre pas du tout le cas du domaine pénal, une piste que nous ne manquerons pas d'explorer dans nos futurs travaux de promotion.

Dans le canton de **Berne** (patrie francophone), une augmentation d'environ 8% des heures d'interventions a été constatée. Le domaine de la santé bernoise a quasiment le même nombre d'heures d'intervention que l'année précédente, tout comme le domaine scolaire. A contrario, le domaine social a connu une baisse de moins 5%. Toutefois, les demandes du domaine juridique ont connu une importante augmentation, notamment au niveau du Ministère public des mineurs.

Dans le canton du **Jura**, l'augmentation des heures se chiffre à 7%. Les domaines de l'école et du social ont progressé respectivement de 48% et de 15% entre 2013 et 2014. Le secteur de la santé par contre, a diminué de 24%. En ce qui concerne le domaine de la justice, les heures effectuées sont stables par rapport à l'année précédente. Le travail de sensibilisation et d'information mené par notre chargée de promotion dans le Jura a porté ses fruits. Il est exposé dans le chapitre 3.3.

Secteurs

En ce qui concerne les domaines d'intervention toutes régions confondues, le secteur de la **formation** a connu une baisse de 8% et celui de la **justice** de 47%. Une augmentation de 35% a été constatée dans le domaine **social**. Le domaine de la **santé** quant à lui, a également connu la plus importante augmentation (44%). Les augmentations dans le social et la santé peuvent s'expliquer par le fait que ces domaines sont étroitement liés aux structures d'asile (augmentation la plus importante des interventions en interprétariat en 2014). En effet, les demandes de l'ORS AG se font essentiellement pour des consultations médicales et les demandes d'interventions pour les réfugiés concernent en grande partie les entretiens d'aide sociale au sein de Caritas Suisse.

En 2014, « se comprendre » a accueilli les demandes d'une quarantaine de nouveaux services ou institutions. Ces nouveaux clients concernent essentiellement le domaine scolaire, de la santé et des communes.

Langues

Les langues les plus demandées en 2014 ont été: le **tigrinya** (1523h), l'**arabe** (1211h), le **farsi** (824h), le portugais (530h), le turc (483h) et enfin le tamoul (364h) et le somali (358h). 44 heures d'intervention en allemand comme langue de base ont été effectuées essentiellement vers le portugais.

2.2 Contrats de prestations clients

ORS SERVICE AG : Depuis maintenant quatre ans, « se comprendre » organise les interventions pour ORS Service AG à Fribourg. Au cours de l'année 2014, le service d'aide aux requérants d'asile a demandé un total de 2363 heures pour 1848 demandes. Cela signifie une importante augmentation d'environ 44% par rapport à 2013. Les demandes en farsi restent les plus élevées (629h). Viennent ensuite l'arabe (592h), le tigrinya (382h), le somalien (221h) et enfin le tamoul (104h). Les demandes en arabe ont dépassé les demandes en tigrinya contrairement à 2013. En effet, la situation en Syrie et les mouvements migratoires qui en découlent sont la principale explication de l'augmentation des demandes de manière générale pour le domaine de l'asile.

HOPITAL FRIBOURGEOIS : Entre 2013 et 2014, les heures d'interprétariat au sein de l'hôpital fribourgeois ont augmenté de 68%. Cette progression est très importante et positive dans un domaine aussi primordial que la santé. Les secteurs qui font le plus appel aux interprètes communautaires restent encore et toujours la gynécologie et la pédiatrie. Ces secteurs ont connu tous deux une augmentation, respectivement de 85% et de deux fois les chiffres de 2013 pour la pédiatrie. Le service de diabétologie a également adressé un plus grand nombre de demandes qu'en 2013, tout comme les services de médecine générale, de psychiatrie et d'ophtalmologie. Le site de Riaz a quant à lui développé ses demandes (8 en 2014 contre 1 en 2013) contrairement au site de Billens qui, cette année, n'a pas fait appel aux interprètes communautaires (5 demandes en 2013).

Les langues les plus fréquemment demandées par cette institution ont été le tigrinya (200h), le farsi (20h), le turc (17h), l'albanais et l'arabe (13h), le somali (8h), le portugais (7h), puis le russe, le lingala et l'amharique.

En ce qui concerne le contrat de prestation avec l'hôpital fribourgeois, les chiffres 2014 témoignent de l'importance de l'interprétariat communautaire dans le milieu hospitalier. Une rencontre avec cette institution est prévue en mars, dans le but de consolider notre collaboration et de la développer par le biais de formations.

2.3 Prise en charge et formation des interprètes

En 2014, cinq nouveaux interprètes ont rejoint l'équipe de Fribourg pour le tigrinya, l'albanais, l'arabe, l'arménien et les langues kurdes et deux pour le canton du Jura pour l'arabe et le somali. Comme chaque année et afin d'intégrer ces nouveaux venus, une journée de **formation de base** sera organisée en février 2015 sur les thèmes de « la communication interculturelle » et « le rôle de l'interprète communautaire ». A cela s'ajoutera une séance de supervision pour la partie « gestion des émotions ».

En ce qui concerne les **formations continues**, trois visites d'institutions ont été organisées. Nous avons été reçus par le Centre scolaire spécialisé de Villars-Vert à Villars-sur-Glâne, la Direction des Ecoles de la Ville de Fribourg, l'Association REPER et Solidarité Femmes du Canton de Berne. Ces rencontres ont permis aux interprètes de s'informer et de se familiariser avec le fonctionnement et le mandat de ces institutions.

La 4^e session de la **formation** menant au certificat **INTERPRET** a débuté en août 2014. Cinq interprètes de « se comprendre » y participent, dont une personne de Bienne et une du Jura. A ce jour, « se comprendre » compte seize interprètes certifiés et vingt-et-un en cours de certification sur un total de huitante-sept interprètes actifs en 2014. Lors de la prochaine session en 2016, cette qualification sera exigée aux interprètes ayant un certain nombre d'heures d'intervention à

leur actif. En effet, cette formation apporte un gain de confiance en soi considérable ainsi que des connaissances précises des différents domaines d'intervention.

Comme les années précédentes, des séances d'**interview** ont eu lieu dans les trois régions. Elles permettent au service de rencontrer les interprètes et de transmettre un certain nombre d'informations. Dans le cadre de ces séances, l'échange avec et entre les interprètes est toujours très riche et permet à chacun de se situer par rapport aux autres, en termes d'expérience, de formation et de reconnaissance.

Pour la deuxième année, les interprètes du service ont pu bénéficier de trois séances de **supervision** dans chaque région. Pour animer ces séances, nous faisons appel à des superviseurs professionnels, M. Gérard Aebischer pour Fribourg M. Georges Rais pour le Jura et Bienne. Ces séances sont très appréciées des interprètes. Elles leur permettent de réfléchir sur leur rôle, la gestion de leurs émotions, mais également sur la prise de distance avec les situations qu'ils rencontrent dans leur activité. Ils ont également pu y travailler des hypothèses de compréhension et d'action, dégagées de situations concrètes.

2.4 Promotion de l'interprétariat communautaire et de la communication interculturelle

Marketing

Deux newsletters du service « se comprendre » ont été diffusées en 2014. Grâce à des rubriques telles que « 6 questions à un interprète », un article thématique principal ou « l'invité », cette newsletter permet d'apporter des informations en matière d'interprétariat tant du point de vue des interprètes que des services/professionnels faisant appel aux interprètes. Elle permet également d'informer ses clients et interprètes des dernières nouveautés et de l'évolution du service « se comprendre ». Enfin, elle offre une visibilité au service « se comprendre » actif dans trois régions et représente un outil de promotion. Elle est distribuée gratuitement à tous les partenaires et interprètes. L'association faîtière INTERPRET la diffuse également sur son site internet.

La première newsletter de 2014 illustre bien l'intérêt de cet outil d'information et de promotion. En effet, suite à l'enquête de satisfaction réalisée auprès des clients des trois régions, les résultats commentés ont été diffusés par cette newsletter auprès des participants et de tous les partenaires du service « se comprendre » : De plus, la thématique centrale de la qualité a, à cette occasion, été reprise par notre « invité », Michael Müller, secrétaire général d'INTERPRET.

La seconde édition de 2014 a porté sur l'interprétariat dans le domaine de la santé. Particulièrement sensible, cette thématique a pu être éclairée grâce aux témoignages de professionnels et d'interprètes actifs dans ce secteur. Cette parution a, par ailleurs, permis de présenter la nouvelle chargée de promotion pour le Canton du Jura.

3. Evaluation des objectifs spécifiques de 2014

3.1 Programmes d'intégration cantonaux 2014-2017

Suite aux recommandations du Conseil fédéral exprimées à la fin 2010, le Service d'Etat aux Migrations (SEM) ainsi que les cantons se sont vu attribuer la mission de renforcer l'encouragement et la promotion spécifique de l'intégration des personnes étrangères. Ainsi, chaque canton a été chargé de mettre en place un Programme d'Intégration Cantonal décrivant sa stratégie globale en matière d'intégration des étrangers et de prévention contre les discriminations. Les huit domaines prévus dans ce PIC sont classés en trois piliers :

1. Information et conseil
2. Langue, formation et travail
3. Compréhension et **interprétariat communautaire**

A **Fribourg**, des rencontres régulières ont eu lieu avec les acteurs de la mise en œuvre du Programme Cantonal d'Intégration dans lequel s'inscrit le domaine de l'interprétariat communautaire. Caritas Suisse a eu plusieurs séances de travail avec M. Bernard Tétard, chef du Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme du canton de Fribourg et avec M. Etienne Guerry, coordinateur pour les tâches d'intégration et d'insertion LAsi/LASoc au Service de l'action sociale du canton de Fribourg. Ces rencontres fructueuses ont permis la signature d'une convention cadre et d'un mandat au mois de juin 2014.

Dans le **Jura**, deux rencontres avec Madame Nicole Bart du Bureau de l'Intégration ont été réalisées afin de mettre sur pied un contrat de prestations pour la période de 2014-2017. Celui-ci a été signé en janvier 2014 et a pour but de faciliter et d'améliorer la communication et la compréhension interculturelle en offrant des prestations d'interprétariat aux professionnels des secteurs de l'éducation, de la santé, du social et de la justice, ainsi qu'aux associations en contact avec les migrants allophones du canton.

Dans le Canton de **Berne**, le Conseil exécutif du canton de Berne a approuvé le programme d'intégration cantonal des années 2014 à 2017. La Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale l'a élaboré en collaboration avec la Direction de l'instruction publique et avec le concours de la Direction de l'économie publique. Le programme définit les objectifs et les mesures de promotion de l'intégration de la population étrangère dans le canton de Berne pour les quatre prochaines années. Il concrétise des mesures inscrites dans la nouvelle loi cantonale sur l'intégration. Parmi elles figurent l'instauration du primo-entretien individuel et la désignation des antennes d'intégration. Ce programme d'intégration a été élaboré suite au remodelage de la coopération entre la Confédération et les cantons en matière de promotion de l'intégration, qui a pris effet en 2014. Sur cette base, "se comprendre" a signé en janvier un contrat cadre et un contrat de prestations avec le canton de Berne en ce qui concerne l'interprétariat communautaire.

Début 2014, un courrier promotionnel co-signé par le délégué à l'intégration a été adressé aux diverses institutions de la partie francophone du canton afin de rappeler l'existence du service « se comprendre » et de l'importance de faire appel aux interprètes qualifiés.

En ce qui concerne la Ville de Bienne, nous regrettons de ne pas pouvoir poursuivre la collaboration qui existait avant 2014. En effet, cette année, la Ville de Bienne n'a que très peu fait appel à nos services et il semblerait que suite à certains changements politiques, nombre d'institutions se sont vues privées de leurs budgets dédiés à l'interprétariat. Suite à ces observations, nous souhaitons investir dans la promotion au Jura bernois et en Ville de Bienne. Les résultats étant très positifs dans le Jura, nous espérons que cela insufflera également des évolutions positives dans cette région.

3.2 Réseau

La collaboration entre le **Centre d'interprétariat neuchâtelois** et le service « se comprendre » vise quatre objectifs:

- La couverture des besoins en langues rares
- L'augmentation du nombre d'interprète formés
- Le partage d'expérience
- La démarche qualité

La collaboration pour la couverture des besoins en langues a été bien utile du côté de « se comprendre » en 2014. En effet, notre interprète pour le tibétain étant retenue pour ses études et ne parvenant pas à lui trouver un/e remplaçant/e, nous avons très souvent fait appel à l'interprète tibétaine du COSM à l'interne du Département Fribourg comme à l'externe.

En 2014, une formation de base a été organisée pour les interprètes fribourgeois et neuchâtelois. Des rencontres durant l'année ont permis de répondre à ces objectifs et de consolider la collaboration entre les deux services. Le contrat de partenariat signé entre les deux services répond alors à un besoin et à une importante volonté de collaboration. Suite à l'enquête de satisfaction menée conjointement par « se comprendre » et le COSM en 2013, il est trop tôt de réitérer l'expérience. Cependant, nous envisageons de la renouveler à la fin du programme d'intégration cantonal durant 2017.

3.3 Promotion dans le Canton du Jura

Dans le **Jura**, la responsabilité du programme d'intégration cantonal chapeauté par le bureau de l'intégration sous la responsabilité de Madame Nicole Bart, Cheffe du Bureau de l'intégration des étrangers et de la lutte contre le racisme à Delémont, a semblé porter ses fruits déjà en 2014. En mai, un poste de chargée de promotion a été créé et Madame Isabelle Rouvroy y a été nommée. En collaboration avec Madame Bart, chefs de service ou responsables de différents domaines d'intervention ciblés par « se comprendre » (santé, social, formation, justice et police) ont été rencontrés et leurs besoins ont pu être entendus. Madame Bart a participé à tous ces entretiens et a favorisé la collaboration entre nos deux services.

Les points forts relevés lors de ces rencontres sont :

- Utilité indéniable de l'interprétariat, dans des situations bien identifiées.
- Formation de base et code de déontologie : deux notions peu connues de nos interlocuteurs mais qui les rassurent quant au professionnalisme de nos interprètes.
- Financement des prestations : sujet sensible, mais la volonté de trouver des solutions est réelle.
- « Comment travailler avec un interprète communautaire » : une offre de formation sur ce thème a été systématiquement proposée, et a rencontré un vif intérêt.

La première aura lieu à l'AJAM en janvier 2015.

Grâce à cette étroite collaboration entre « se comprendre » et le bureau de l'intégration jurassien, cela a permis de mieux faire connaître et reconnaître l'interprétariat communautaire par les institutions. Les demandes de cours pour 2015 montrent l'intérêt et la volonté des professionnels rencontrés de collaborer efficacement avec nos interprètes. Par ailleurs, avoir un interlocuteur sur place est apprécié et permet de renforcer les liens de proximité et de confiance entre « se comprendre » et nos partenaires.

L'augmentation du nombre d'heures d'interventions observées en fin d'année 2014 - plus de 7% - semble indiquer que ce travail de promotion en collaboration et avec le soutien du canton du Jura a porté ses fruits.

4. Objectifs 2015

4.1 Mise en ligne du site internet

L'année dernière a été l'année de création du site internet **www.secomprendre.ch**. Grâce aux soutiens des cantons de Fribourg, du Jura et Berne, ainsi qu'à celui de la Loterie Romande, nous avons pu créer un site internet propre à « se comprendre ». L'objectif à travers ce projet est essentiellement d'augmenter la visibilité du service dans les trois régions concernées, mais également de permettre aux utilisateurs d'adresser leurs demandes d'interprètes en ligne et de

trouver les informations utiles et pratiques à ces rencontres. Et pourquoi pas, de demander l'intervention de « se comprendre » auprès de son équipe afin de bénéficier de nos offres de formation sur la collaboration avec les interprètes.

Une partie plus dynamique en complémentarité avec notre newsletter semestrielle informera sur nos activités en cours et les sujets que nous souhaitons partager. Une entrée permet également à tout un chacun de postuler en tant qu'interprète. Nous nous réjouissons de la mise en ligne de ce site début février et sommes persuadés du rôle primordial qu'un tel média va jouer dans le domaine de l'interprétariat communautaire.

4.2 Création d'un module de formation pour le brevet fédéral

En collaboration avec l'association « Nous autres » à Lausanne, nous travaillons sur un projet dans le cadre de la formation des interprètes. Notre objectif est de mettre sur pied le module « **Accompagnement des personnes migrantes dans le processus d'intégration** » qui permettra aux interprètes d'acquérir le brevet fédéral ou de se spécialiser dans la thématique de l'intégration, pour la suite intervenir en tant qu'accompagnateurs sur mandat d'institutions. Ce module se déroulera sur 6 jours de cours (27h de cours et 6h de supervision) et de travaux pratiques (43h de travail autonome). Le projet et concept du cours va être présenté en mars à la Commission de qualité d'INTERPRET afin d'être validé et de nous l'espérons, voir le jour nous l'espérons à l'automne 2015. Les intervenants sélectionnés pour cette formation sont essentiellement des personnes qui ont l'expérience de collaboration avec les interprètes et des interprètes communautaires déjà « accompagnateurs » dans leur tâche quotidienne.

4.3 Promotion dans le canton de Berne (Bienne et Jura bernois)

Au vu des résultats atteints dans le Jura suite à une année de travail intensif de promotion, nous avons décidé de réitérer la démarche dans le Jura bernois cette fois-ci. En effet, depuis la fin du contrat avec la Ville de Bienne en 2013, les demandes ne se sont pas développées à Bienne, bien au contraire. Nous avons entendu plusieurs institutions nous dire que leur budget avait été revu à la baisse en ce qui concerne les dépenses telles que celles liées à l'interprétariat. Nous pensons alors qu'il est important en 2015 de recontacter les différents acteurs institutionnels à Bienne et dans le Jura bernois afin de promouvoir davantage l'interprétariat communautaire.

4.4. Formation continue dans le domaine de la santé

En 2015, l'Office fédéral de la santé publique OFSP propose de soutenir financièrement la mise sur pied d'une formation continue destinée aux interprètes dans le domaine de la santé. Suite à cette annonce, nous avons directement pris des contacts et sommes en train d'imaginer une formation continue dans cette thématique pour les interprètes intéressés cette année. Le concept du cours doit être soumis à l'OFSP d'ici fin mars. Notre objectif par le biais de cette formation est bien entendu de former davantage les interprètes sur le domaine de la santé, mais nous espérons également pouvoir réunir des professionnels des différentes institutions telles que l'Hôpital fribourgeois, le Planning familial, Empreinte Antenne SIDA Fribourg, le Réseau fribourgeois de santé mentale et également la Haute Ecole de Santé de Fribourg.