

Rapport d'activité 2016

se **com**prendre

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 de l'Office des Affaires Sociales du
Canton de Berne

Fribourg, mars 2017

Table des matières

1. Préface de l'organisateur

2. Rapport sur les prestations de base

2.1 Organisation des interventions

2.2 Prise en charge et formation des interprètes

2.3 Promotion de l'interprétariat communautaire

3. Evaluation des objectifs de 2016

3.1 Module de formation pour le brevet d'interprète

3.2 Constitution d'un groupe d'interprètes « parrains »

3.3 Atelier de formation continue dans le domaine de la santé

4. Objectifs 2017

4.1 Concrétisation du Module 6 pour le brevet fédéral

4.2 Mise en place d'une nouvelle plateforme en ligne pour les demandes d'interprétariat

4.3 Evaluation qualité

1. Préface de l'organisateur

A l'image des quatre dernières années, 2016 a connu un développement sans précédent en terme de nombre d'heures d'intervention.

Cette évolution est non sans répercussions sur le fonctionnement du service. Au niveau de l'administration - soit de l'organisation des interventions - malgré un 160% de temps de travail augmenté à 230% cette année, nous sommes difficilement parvenus à gérer comme il se doit les demandes d'interprétariat. Il est temps alors de réfléchir à une solution dans le but d'optimiser l'organisation du placement des interprètes. Un chapitre y est consacré au point 4 de ce rapport, dans les objectifs pour 2017.

Au vu de cette progression, il est primordial de répondre aux besoins de formation des interprètes. « se comprendre » a mis sur pied une formation continue sur le thème de la santé soutenue par l'OFSP, ainsi que sur la thématique du 3^{ème} âge dans la migration avec le Bureau de l'intégration des migrants fribourgeois. De plus, une nouvelle volée d'interprètes a commencé la formation menant au certificat.

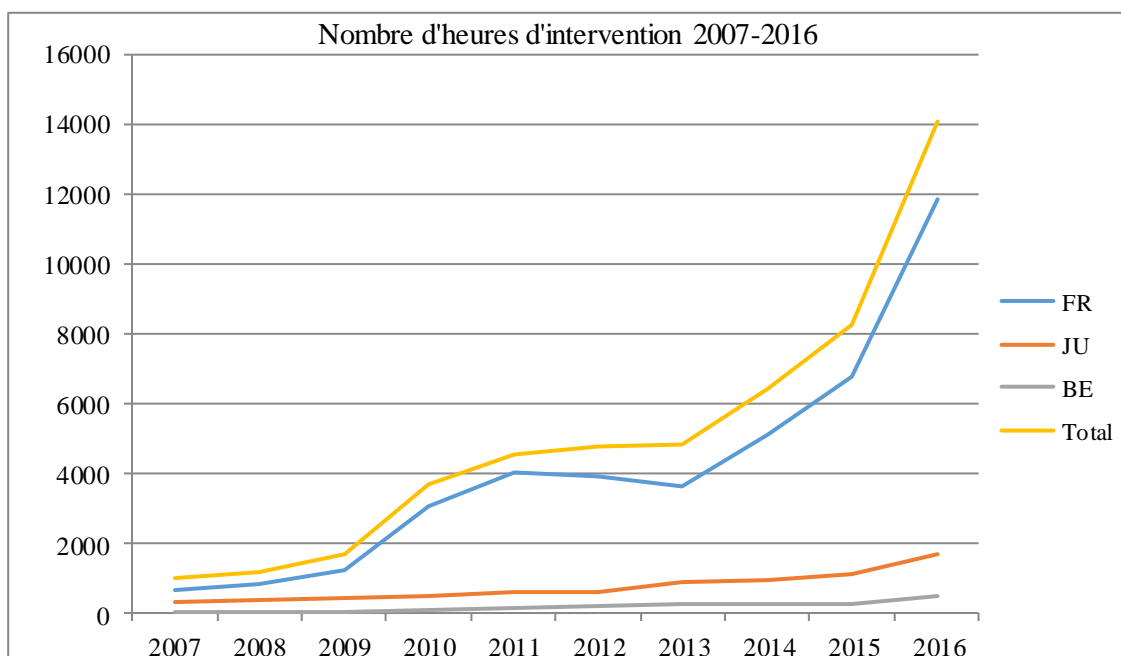
2. Rapport sur les prestations de base

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 2015 et 2016 a augmenté d'environ 72%. En 2016, « se comprendre » a assuré plus que 14'000 heures d'intervention, ce qui représente un total de plus de 11'400 demandes, soit 4800 de plus qu'en 2015. (Chiffres au 19.01.17)



Régions

Les demandes d'interventions dans le canton de **Fribourg** représentent le 85% des demandes totales avec 11'826 heures. On y compte 62 interprètes.

Cette région a connu une augmentation de 72% des heures d'interventions entre 2015 et 2016. Cela se constate surtout chez ORS AG en charge des requérants d'asile (+90%). Les heures chez Caritas Suisse ont progressé de 19%. Une augmentation des heures a également été remarquée au niveau des administrations communales (+40%).

D'autres institutions ont connu d'importantes augmentations de leurs heures d'interprétariat, surtout dans le domaine de la santé, telles que l'Hôpital fribourgeois ou le Réseau fribourgeois de santé mentale pour lequel les heures ont doublé.

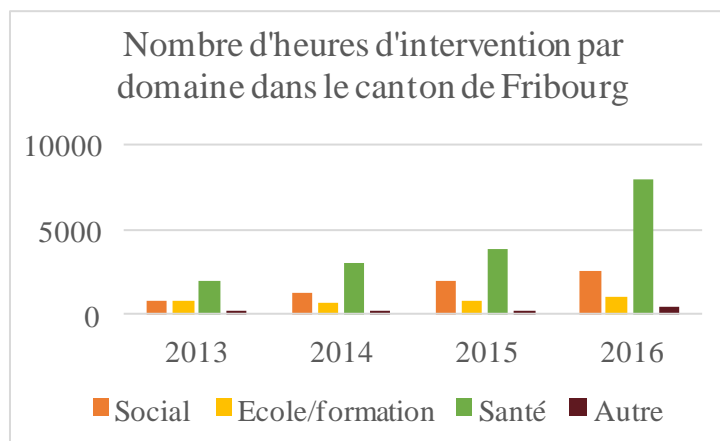
Dans le domaine scolaire, ce sont les cycles d'orientation, les écoles primaires des quartiers dans lesquels la population étrangère est davantage représentée, la Fondation les Buissonnets, le Service de contact école-parents migrants, le Service des écoles de Villars-sur-Glâne, le Service éducatif itinérant dont les heures ont été multipliées par 8 et le SIPLP, qui ont davantage fait appel aux interprètes en 2016.

Dans le social, le SEJ a vu ses demandes augmenter de 40%, des institutions pour les jeunes (Transit, Foyer St-Etienne) se sont également davantage adressées à « se comprendre ».

Deux nouvelles catégories de demandes se sont avérées en 2016 : Le domaine pénal avec la Police cantonale qui fait régulièrement appel à nous pour des interventions urgentes, le Ministère public et certains Tribunaux d'arrondissement. Deuxième nouveauté : plus de huitante demandes de particuliers pour des procédures d'état civil (mariages, reconnaissances, etc.). En effet, la loi exige des personnes allophones souhaitant se marier ou reconnaître un enfant de faire appel à un/e interprète qualifié.

D'autre part, de nouveaux utilisateurs ont fait appel à « se comprendre » pour la première fois en 2016 : Cemedex SA, de nouvelles administrations communales telles que Corserey, Belmont-Broye, des associations telles que La Tuile, l'Arbre bleu, le Service d'aide et soins à domicile. Mais encore le Service de probation, la direction des écoles d'Ursy-Montet, de nouvelles écoles primaires telles que Cugy, Ponthaux, Attalens, Neyruz, Praroman, Farvagny, l'école professionnelle (EPAI), le foyer des apprentis et un le service social région Morat.

Les langues les plus demandées à Fribourg sont le farsi (3045h), le tigrigna (2940h), l'arabe (1412h), le portugais (753h), le somali (518h), le tamoul (443h), le sorani (419h), le kurmanji (416), le turc (350h) et l'albanais (327h).



Les demandes d'interventions dans le canton **Berne** (patrie francophone) représentent le 3.5% des demandes totales avec 497 heures en 2016. On y compte 11 interprètes.

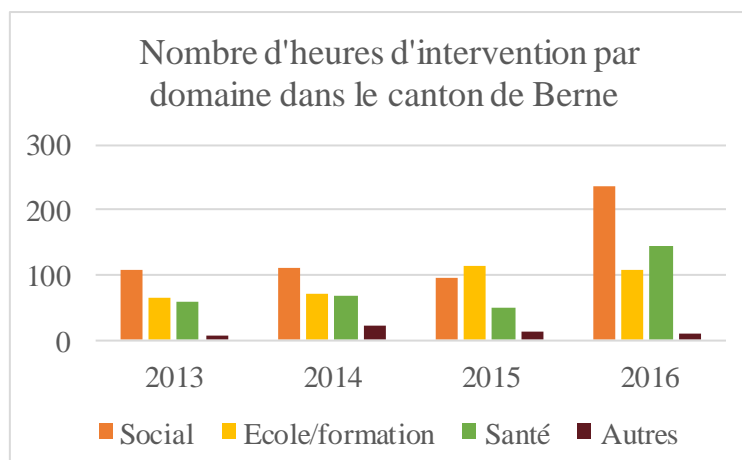
Une augmentation de 66% du nombre d'heures a également été constatée entre 2015 et 2016.

Le domaine de la santé bernoise a vu ses heures d'intervention augmenter par rapport à l'année précédente (+180%), tout comme le domaine social qui a plus que doublé. Le domaine de l'école et de la formation a par contre diminué d'environ 8%.

Les utilisateurs principaux de cette région sont : l'APEA du Jura bernois, la Croix-Rouge Suisse, Ecole et Sport, les institutions scolaires et sociales de St-Imier, Multimondo, l'Université psychiatrique de Berne, le planning familial et le Service de pédopsychiatrie.

De nouvelles institutions se sont adressées à « se comprendre » en 2016, telles que Asile Bienne et Région qui n'avait plus fait appel depuis 2014, les collèges de la Suze et de la Printanière, l'école de Madretsch, le service social Centre-Orval, Solidarité Femmes, le Centre de développement et neuroréhabilitation pédiatrique, Kinderspital à Berne, Multimondo et Terre des femmes.

Les langues les plus demandées dans cette région sont le portugais (101h), l'arabe (68h), le tigrigna (67h), l'albanais (39h), le farsi (37h), le dari (34h), le turc (33h) et le kurmanji (27h).



Les demandes d'interventions dans le canton du **Jura** représentent le 12% des demandes totales avec 1681 heures en 2016. On y compte 19 interprètes.

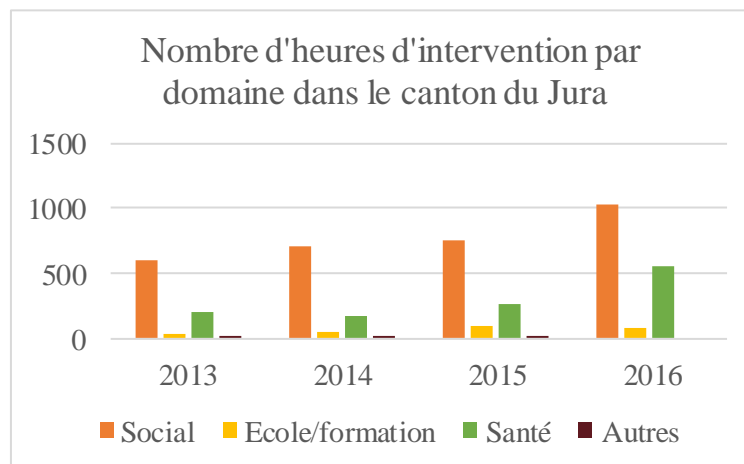
Une augmentation de 50% du nombre d'heures a également été constatée entre 2015 et 2016.

Le domaine de la santé a vu ses heures d'intervention plus que doubler par rapport à l'année précédente, tout comme le domaine social qui a connu une augmentation de 38%. Les heures de traduction dans le domaine scolaire ont diminué de 10% environ. Le domaine « Autres » qui regroupe les demandes privées n'existe plus en 2016.

Les utilisateurs principaux de cette région sont : L'AJAM, le Centre médico-psychologique (adultes, adolescents et enfants), l'Hôpital du Jura, le Service social régional du Jura et le Service de l'Enseignement.

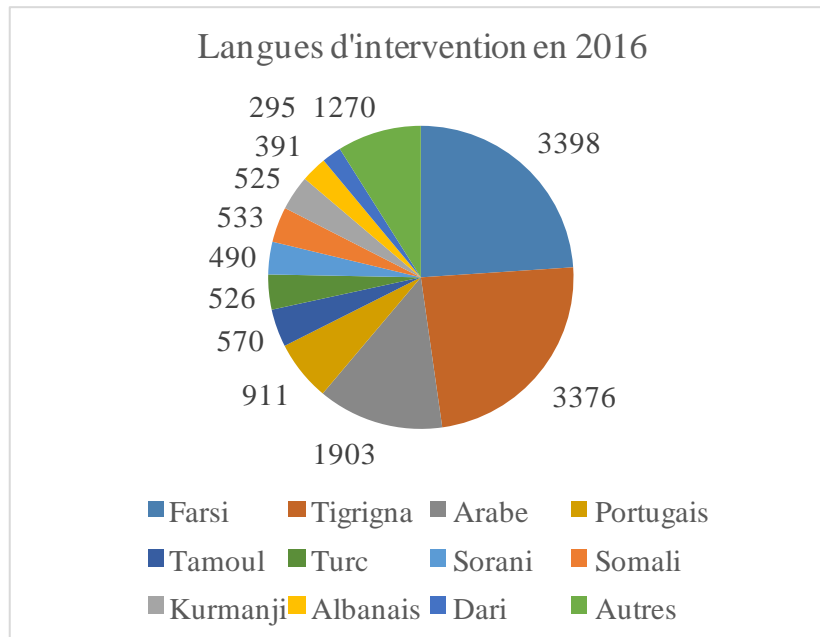
De nouvelles institutions se sont adressées à « se comprendre » pour la première fois en 2016, telles que trois secteurs de l'AJAM (Courfaivre, Montfaucon et Bellerive), l'école primaire du Château, le Site de Porrentruy de l'Hôpital du Jura et les Services sociaux régionaux.

Les langues les plus demandées dans cette région sont l'arabe (411h), le tigrigna (340h), le farsi (295h), le kurmanji (74h), l'allemand (54h), le sorani (48h), l'espagnol (39h), le dari (36h) et le russe (34h).



Langues

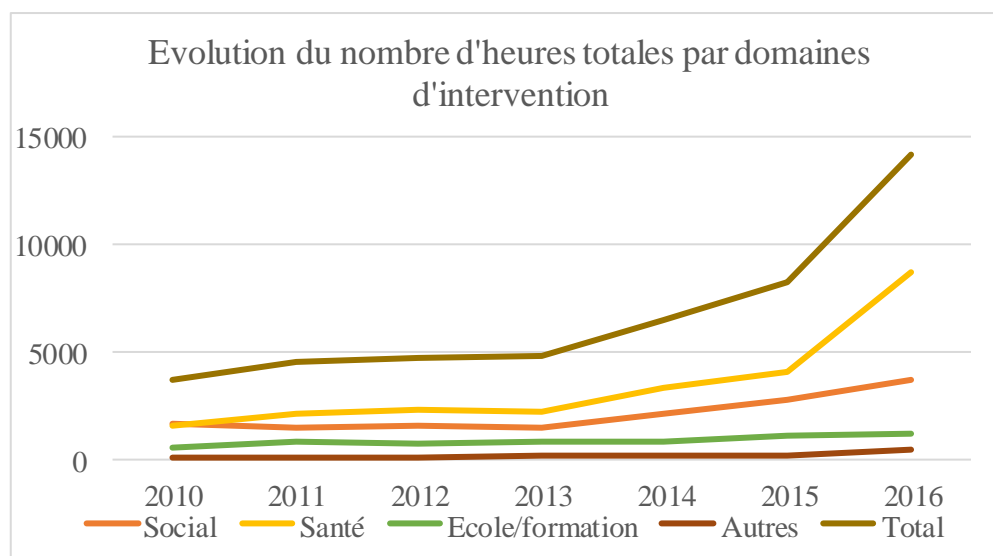
Au total, les langues les plus demandées en 2016 ont été : le farsi - qui a pris la tête de liste à la place du tigrigna qui vient en 2^{ème} position -, l'arabe, le portugais, le tamoul, le kurmanji, le turc, le sorani, le somali, l'albanais, le dari et le russe. Une quarantaine d'intervention en allemand comme langue de base a été effectuée vers le portugais, l'albanais, le tibétain, le serbo-croate, le russe et le macédonien. Ceci est le double de l'année passée.



Secteurs

En ce qui concerne les domaines d'intervention toutes régions confondues, le secteur social a connu une augmentation de 33% et une augmentation de 12% a été constatée dans le domaine scolaire. Le domaine de la santé quant à lui a vu ses heures plus que doubler par rapport à 2015. Les augmentations dans la santé peuvent s'expliquer en partie par le fait que ce domaine est étroitement lié aux demandes de l'ORS AG qui se font essentiellement pour des consultations médicales des requérants d'asile, mais également le HFR et le RFSM qui s'adressent quotidiennement à « se comprendre ».

En 2016, « se comprendre » a accueilli plus de 80 demandes de nouveaux services ou institutions, sans compter les demandes privées liées aux procédures d'Etat civil.



2.2 Prise en charge et formation des interprètes

En 2016, sept nouveaux interprètes ont rejoint l'équipe de Fribourg pour les langues suivantes : arabe, farsi, tigrigna, albanais, tamoul, langues kurdes, géorgien et russe. Dans le canton de Berne, un interprète pour le somali a été engagé. Dans le canton du Jura, deux interprètes (tigrigna et somali).

Comme chaque année et afin d'intégrer ces nouveaux venus, deux journées de **formation de base** ont été organisées en 2016 sur les thèmes de la communication interculturelle, le rôle de l'interprète communautaire et la gestion des émotions.

En ce qui concerne les **formations continues**, une première session des « ateliers santé » s'est déroulée en novembre. Un sous-chapitre y est consacré au point 3.3.

Deuxièmement, une formation sur le thème de la Migration et du 3^{ème} âge a été suivie par 20 interprètes au courant de l'année 2016 grâce au Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme du canton de Fribourg. Cette formation a commencé avec un cours donné par l'association *Pro Senectute*, puis deux visites d'établissements médico-sociaux et de l'association d'Aide et soins à domicile. Ces rencontres ont permis de sensibiliser les professionnel-le-s à l'importance de faire appel à des interprètes qualifiés dans leur interaction avec des personnes âgées issues de la migration. Par ailleurs, ces visites ont permis aux interprètes de se rendre compte de la réalité de ces structures et se familiariser avec la thématique du 3^{ème} âge encore peu rencontrée dans les interventions actuelles.

La 5^e session de la **formation** menant au certificat **INTERPRET** a commencé en août 2016. Six interprètes de « se comprendre » s'y sont engagés, dont quatre personnes de Fribourg et deux du Jura. A ce jour, le service compte 20 interprètes certifiés et 26 en cours de certification sur un total de 93 interprètes actifs en 2016, ce qui signifie que la moitié des interprètes sont certifiés ou en cours de l'être. Lors de la prochaine session en 2017, nous espérons pouvoir encourager encore 8-10 interprètes à se certifier. En effet, cette formation apporte un gain de confiance en soi considérable ainsi que des connaissances précises des différents domaines d'intervention.

Depuis plusieurs années, les interprètes du service bénéficient de séances de **supervision** dans chaque région. Pour animer ces séances, nous faisons appel à des superviseurs professionnels. En 2016, Béatrice Ackermann a officié pour les séances à Fribourg et Georges Rais pour le Jura et Bienne. Ces séances sont très prisées par les interprètes et au vu de cela et pour que la qualité des séances reste optimale, nous avons décidé de doubler le nombre de supervisons pour 2017.

Cette pratique permet aux interprètes de réfléchir sur leur rôle, sur la prise de distance avec les situations qu'ils rencontrent dans leur activité au quotidien, puis le regard du groupe sur les pratiques rassurent et valorisent les compétences de chacun.

2.3 Promotion de l'interprétariat communautaire

Newsletter

Deux newsletters du service « se comprendre » ont été diffusées en 2016. Par des rubriques telles que « 6 questions à un interprète », un article thématique principal ou la rubrique « l'Invité », cette newsletter s'adresse tant aux clients, aux partenaires qu'aux interprètes des trois régions.

Cette année, la première newsletter a notamment permis de mettre en évidence le travail du canton de Berne en matière de promotion de l'interprétariat et celui de la chargée de promotion du service "se comprendre" active dans la partie francophone du canton de Berne. En seconde partie d'année, la newsletter de l'automne a mis en évidence l'étroite collaboration entre les institutions et le service "se comprendre" afin de sensibiliser les professionnels et de faciliter les modalités l'accès aux interprètes.

Distribuée gratuitement, la newsletter du service "se comprendre" est un outil de promotion autant que d'information. Favorisant la transparence, elle est également l'occasion de présenter les "Nouveautés du service" qui mettent en évidence les activités en cours ou en devenir au sein du service "se comprendre". Reprise et diffusée sur le site www.secomprendre.ch, elle reste disponible en tout temps tout en alimentant à son tour les informations propre au site internet. Réalisée en étroite collaboration avec nos partenaires, les professionnels ou institutions clients et les interprètes, elle reflète tout particulièrement les liens établis entre les différents acteurs du service "se comprendre".

Site internet

Depuis deux ans, le site internet du service « se comprendre » est fonctionnel. Les demandes se font de plus en plus par ce biais. Plus de 8400 visites sur l'année, soit en moyenne 700/mois, ce qui représente le double de l'année dernière. La moitié des visiteurs du site y parvient directement à l'adresse www.secomprendre.ch, l'autre moitié y accède par Google. Après deux ans, on note que le référencement du site est très bon et que l'on y parvient facilement par les moteurs de recherche. Chaque trimestre, une rubrique « News » permet de rendre compte des projets/collaborations actuels.

En 2017, nous prévoyons d'évaluer la qualité de nos prestations par ce biais. Nous y reviendrons au point 4.3.

Flyers, affiches, cartes

En 2016, un nouveau matériel de promotion a été imprimé : Un flyer, à l'image du site internet et en deux langues (fra/all), des affiches et des cartes postales pour la communication dans les institutions. Ces supports vont nous permettre de relancer une vague promotionnelle en 2017.

Promotion en terre fribourgeoise

Table ronde « santé »

Au mois de février, la Direction de la santé et des affaires sociales et la Direction de la sécurité et justice ont organisé un échange entre acteurs du milieu socio-sanitaire fribourgeois afin d'évoquer ensemble la thématique de l'égalité des chances en matière de santé. Ce projet a été soutenu par l'Office fédéral de la santé publique avec le Programme national Migration et santé. En participant à ce programme, « se comprendre » a pu se présenter à large échelle et participer à la prise de conscience que la problématique de communication et compréhension dans les consultations médicales est essentielle au traitement des patients et qu'il est primordial de faire appel à un/e interprète qualifié dans ce contexte. Suite à cette table ronde nous avons beaucoup de retours très positifs d'institutions intéressées à approfondir leurs connaissances en interprétariat communautaire.

HFR

Depuis 2015, « se comprendre » et l'hôpital fribourgeois ont repris leur collaboration de plus belle. Le HFR nous a sollicités afin de les soutenir dans l'élaboration d'une procédure interne pour faire appel aux interprètes de manière uniformisée dans tous les services ainsi qu'aux urgences. Des rencontres entre nos deux institutions ont été menées régulièrement et un grand travail de promotion au sein de l'institution a été assuré par les répondants sur place. Le travail fait conjointement entre « se comprendre » et le HFR devrait être entamé dans d'autres institutions car les statistiques prouvent que cela porte ses fruits. En effet, entre 2015 et 2016, les heures d'intervention ont triplé au HFR et les sites de Billens et Tafers nous ont adressé des demandes pour la première fois.

RFSM

« se comprendre » a rencontré l'assistante sociale en charge de l'aspect « migration » du RFSM, Madame Corinne Pfeuti. Ayant des interprètes formés en santé psychique, il était important pour nous de faire passer le message aux professionnels du RFSM. De plus, nous avons pu compter sur une présence renforcée du RFSM dans notre dernier « atelier santé », et sur la participation à une de nos Newsletter. Au vu du nombre élevé de demandes d'intervention de cette institution, il est essentiel de poursuivre la collaboration de manière plus étroite, surtout avec le Centre psychosocial de Fribourg, qui fait très régulièrement appel à nos interprètes.

Office familial

Nombre de requérants d'asile et de réfugiés consultent à la permanence de puériculture ou le service de médiation à l'Office familial. Or, n'ayant pas le budget pour faire appel aux interprètes, les professionnels de cette institution déplorent avoir des difficultés à communiquer avec leurs bénéficiaires. Une campagne de promotion dans ce sens pourrait se révéler pertinente dans l'avenir.

EX-expression

Sur leur demande, « se comprendre » s'est présenté aux professionnels de l'association EX-expression, organisme de prévention et d'aide aux auteurs de violences. Grâce à la présence d'une interprète expérimentée dans ce type de contexte, nous avons pu sensibiliser les professionnels à l'importance de la collaboration avec l'interprète et des possibilités de collaboration qu'un tel suivi exige.

HEdS

Comme chaque année, le service d'interprétariat est présent lors des travaux de module « Migration et sociétés plurielles » des étudiants en santé de la HEdS. Cette journée est primordiale dans le sens où les étudiants sont confrontés à des situations « interculturelles » qui leur demandent de réfléchir et d'agir dans le contexte et réseau actuel et du côté des professionnels, de leur rappeler les offres existantes et primordiales dans la relation aux personnes issues de la migration.

Promotion dans le Canton du Jura et de Berne

Diverses rencontres avec les responsables des institutions Jurassiennes ont été effectuées en 2016, telles que l'Hôpital du Jura, par sa responsable qualité-action qui a mis en place un projet « langues étrangères » qui englobe toute la prise en charge des patients allophones au sein de cette institution.

“se comprendre” a collaboré avec l'Hôpital du Jura et INTERPRET pour aider à mettre sur pied une formation pour les interprètes ad hoc au sein de cette institution. De plus, diverses rencontres sont prévues en 2017, dont une formation au personnel médical dans le but de les sensibiliser à l'interprétariat communautaire et au dialogue.

Une coopération entre « se comprendre », le CAFF (Centre d'animation et de formation pour femmes migrantes) et la ludothèque s'est formée: dans le cadre d'un travail de diplôme, une ludothécaire a souhaité rendre la ludothèque accessible aux personnes parlant peu ou mal le français. Elle souhaitait créer des pictogrammes et traduire des explications simples dans le plus de langues possibles. A ce titre, nous avons été contacté par le CAFF qui s'est fait le relais de la ludothèque. Les interprètes sollicités ont traduit dans une dizaine de langues les textes proposés. La ludothèque a grandement apprécié cette mobilisation autour de leur projet.

Pour la région francophone du Canton de Berne, des rencontres avec les responsables des institutions ont également été menées en 2016: Avec la Déléguée à l'intégration de la ville de Bienne Madame Tamara Iskra, qui fonctionne avec des interprètes ad hoc (collaborateur interne, membres du SIP « Sécurité-Intervention-Prévention ») et semble ne pas avoir besoin d'interprètes communautaires.

Avec l'association *Multimondo* des échanges ont mené à la signature d'un contrat de collaboration afin d'ancrer davantage notre collaboration.

En ce qui concerne les autres institutions que nous avons souhaité rencontrer, rien n'a pu être finalisé, à notre grand regret, par manque de budget et/ou d'intérêt, de la part de ces institutions (Hôpital de Bienne, Santé Bernoise, SPJBB, Autorité Protection pour adultes et enfants, planning familial, tribunaux).

Enfin, “se comprendre” a participé à la conférence sur l'intégration à Berne en mai 2016.

La présence de notre chargée de promotion Isabelle Rouvroy dans le canton du Jura et Jura bernois permet de répondre rapidement aux attentes des institutions et d'entretenir ainsi le lien de proximité et de confiance, également avec les interprètes.

Dans le Jura, l'intérêt pour l'interprétariat communautaire est réel, les demandes de formation le prouvent (Hôpital du Jura et CMP en 2017). Le tissu institutionnel du Jura bernois reste plus difficile à pénétrer, mis à part Multimondo avec lequel des liens ont été créés. Les demandes d'intervention existent cependant et ont progressé.

3. Evaluation des objectifs de 2016

3.1 Module de formation pour le brevet d'interprète

Le module 6 du brevet fédéral d'interprète communautaire « Accompagnement des personnes dans leur processus d'intégration » n'a pu être mis sur pied en 2016. Cet objectif sera repris en 2017 et proposé aux interprètes romands dès l'automne.

3.2 Constitution d'un groupe d'interprètes « parrains »

Depuis une année, en complément de la formation de base obligatoire des interprètes engagés par « se comprendre », nous avons instauré des parrainages afin de favoriser l'entrée sur le terrain pour les débutants.

Tous les engagements à Fribourg ont bénéficié de cette mesure d'accompagnement par ces interprètes « parrains » pour les premières interventions. Il s'agit pour un nouvel interprète d'observer une intervention assurée par son parrain, puis ensuite d'assurer une deuxième intervention lui-même sous l'œil avisé et soutenant de son parrain plus expérimenté. Un temps d'échange est ensuite prévu pour des conseils afin que le nouvel interprète fasse ses premiers pas « accompagné ».

3.3 Ateliers de formation continue dans le domaine de la santé

Grâce à un soutien de l'OFSP, une formation continue de trois ateliers sur le thème de la santé a été conduite en fin d'année. Le premier atelier portait sur les techniques d'interprétariat dispensé par un traducteur interprète ETI, professeur à l'Université de Genève. Le deuxième atelier a porté sur la terminologie et a été dispensé par notre répondante du Jura, médecin généraliste de formation. Finalement, divers intervenants du domaine de la santé sont intervenus dans le but de travailler sur leur interaction avec les interprètes communautaires et comment optimiser ce partenariat dans le quotidien. Après le succès de ces ateliers cette année, ils seront reconduits en 2017.

4. Objectifs 2017

4.1 Concrétisation du Module 6 pour le brevet fédéral

Au vu des éléments décrits au point 3.1, il nous tient à cœur d'offrir cette formation aux interprètes de « se comprendre », d'autant plus que le Département Fribourg de Caritas Suisse dans lequel notre service d'interprétariat évolue, nécessite de spécialiser les interprètes à d'autres tâches plus approfondies dans l'accompagnement des personnes migrantes.

4.2 Mise en place d'une plateforme en ligne pour faire appel aux interprètes

Avec une augmentation des demandes d'interventions comme connaît « se comprendre » depuis quelques années et au vu d'une concurrence « en ligne » qui se profile à l'horizon, il est essentiel de trouver des solutions afin de répondre au mieux aux demandes des utilisateurs, mais également de développer davantage les aspects de formation, d'encadrement et de promotion des interprètes. Nous avons donc décidé de travailler avec une plateforme en ligne disponible à tous nos utilisateurs sur laquelle il est possible de se connecter pour trouver un/e interprète rapidement. Depuis le mois de décembre 2016, nous avons entamé une phase pilote au sein du Département Fribourg avec une plateforme de ce type, mise sur pied par des ingénieurs de l'EPFL. Les premiers résultats sont satisfaisants de manière générale et du

temps est gagné à l'administration de « se comprendre ». Les interprètes, présents sur la plateforme, peuvent répondre directement aux demandeurs et agencer leurs interventions. De plus, les mandats « papiers » n'existent plus avec ce mode de fonctionnement. Les interprètes valident directement sur leur smartphone le temps des traductions et les relevés sont faits par notre administration pour les décomptes salaires et la facturation mensuels, comme jusqu'à présent.

Cette réflexion s'est également faite au niveau national par l'Association INTERPRET qui a entamé le projet de faire un appel d'offre d'ici au printemps 2017 pour une plateforme à l'échelle nationale. Pour « se comprendre », il est primordial de pouvoir gérer les interprètes tel que cela s'est fait jusqu'à maintenant. Soit : de rester en charge du recrutement des interprètes disponible sur la plateforme, de superviser leurs qualifications et de pouvoir conserver les spécificités régionales et les relations qui y sont liées (clients, partenaires, contrats de prestations, tarifs, etc...)

A voir alors si notre service rejoindra cette plateforme nationale ou si une plateforme régionale sera plus appropriée.

4.3 Procéder à une évaluation de la qualité des prestations auprès des utilisateurs

En 2013, nous avons procédé à une enquête de satisfaction en collaboration avec le Service de cohésion multiculturelle de Neuchâtel (COSM). N'ayant plus les ressources nécessaires pour se lancer dans un tel projet en 2017, nous prévoyons de sonder les utilisateurs par le biais de notre site internet. Leur avis sur les prestations d'interprétariat mais également au niveau administratif nous est primordial pour continuer à fournir des services adéquats et adaptés aux besoins. Cela permettrait d'évaluer nos prestations depuis le début du premier Programme d'intégration cantonal (PIC 2014-2017) et ainsi prévoir de nouvelles améliorations pour 2018-2021 (PIC II). Il nous tient à cœur de procéder à une évaluation davantage formalisée également auprès des bénéficiaires. Il s'agit maintenant de réfléchir par quel biais cela peut s'effectuer.