

Rapport d'activités 2022

du Service d'interprétariat « se comprendre » dans le
Canton de Fribourg

Avec le soutien de la



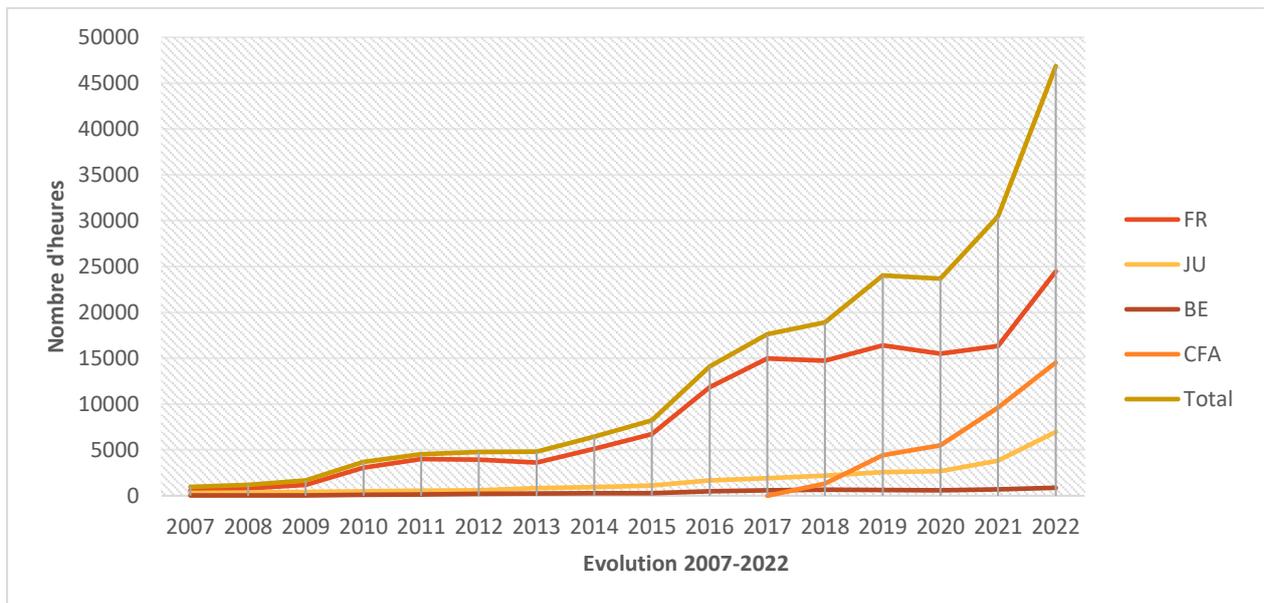
de la Direction de la Santé et des Affaires Sociales et
du Service de l'Action Sociale du Canton de Fribourg,
de la Direction de la Sécurité et de la Justice et du Bureau de l'Intégration des Migrants/es
et de prévention du racisme du Canton de Fribourg,
de la République et Canton du Jura et de son Bureau 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

Table des matières

Rapport d'activités 2022	1
1. Situation générale du Service	3
2. Objectifs et prestations	4
2.1. Développement de l'offre	4
2.2. Promotion et sensibilisation	5
2.3. Formation des interprètes	6
2.4. Développement technologique et administratif - Processus	6
3. Indicateurs	7
4. Situation financière	Erreur ! Signet non défini.

1. Situation générale du Service

L'année 2022 a été particulièrement intense pour le Service d'interprétariat « se comprendre ». Différents conflits dans le monde ont amené à une hausse des arrivées en Suisse, et par conséquent à une forte demande pour des prestations d'interprétariat dans les cantons et au sein des Centres fédéraux d'asile. Cette situation a donné lieu à la plus forte augmentation (+54%) de l'histoire de « se comprendre » en ce qui concerne le nombre d'heures d'interprétariat et de médiation interculturelle. C'est ainsi 46'514 heures pour 41'462 interventions qui ont été effectuées en 2022. Pour le canton de Fribourg, cela représente un total de 24'465 heures pour 19'052 interventions.



Faire face à la hausse de la demande a été un grand défi pour l'équipe de « se comprendre ». Des ressources importantes ont été engagées pour recruter et former de nouveaux-elles interprètes. 36 interprètes ont été ainsi engagés en 2022, alors que ces dernières années ce nombre se situait plutôt entre 2 et 10. Une journée d'introduction à l'interprétariat et au code professionnel, ainsi qu'un parrainage individuel avec une interprète expérimentée et des sessions supplémentaires de supervision ont été offertes à ces nouveaux-elles collaborateur-ices. La hausse des demandes a également impliqué un travail accru de coordination et d'information auprès des professionnels, ainsi qu'un engagement plus important pour la gestion des salaires et de la facturation.

C'est dans ce contexte que l'équipe de gestion a été renforcée. Une collaboratrice a ainsi augmenté son taux de travail temporairement, puis un nouveau collaborateur administratif a été engagé en octobre à 70%. Un poste de chargée de formation des interprètes à 10% a également été créé, poste appelé à évoluer dans le futur. Avec le changement de responsable du service, ce poste a aussi pu être renforcé à 50% dès mai, puis à 70% à partir de décembre, contre 40% auparavant.

Le service a également entamé en 2022 une analyse des conditions de travail des interprètes. Avec un objectif d'amélioration, plusieurs changements ont déjà été mis en œuvre. Depuis le 1^{er} juillet 2022, les trajets de retour au domicile sont entièrement pris en charge pour les interprètes selon un forfait kilométrique et depuis le 1^{er} janvier 2023, une assurance d'indemnité journalière de maladie a été introduite permettant de prendre en charge les salaires en cas de maladie chez les interprètes,

pour une durée allant jusqu'à 2 ans. Cette analyse se poursuivra en 2023, accompagnée d'une analyse financière des charges et des revenus liés aux différentes prestations, l'idée étant de pouvoir indexer et augmenter les salaires en 2024.

2. Objectifs et prestations

Selon la convention établie avec l'Etat de Fribourg, Caritas Suisse s'est engagé à offrir un service d'interprétariat dans le canton de Fribourg, tout en prenant en compte des objectifs et en proposant des prestations dans quatre domaines distincts : offre, promotion et sensibilisation, formation et qualité, développement technologique et administratif. Les indicateurs spécifiques étant détaillés au chapitre 3, ce chapitre donne un aperçu général des différents axes stratégiques.

2.1. *Développement de l'offre*

➔ ***Développer et pérenniser l'offre d'interprétariat et médiation interculturelle, notamment dans la partie germanophone du canton***

En 2022, nous avons dû fortement développer l'offre d'interprétariat dans le canton de Fribourg, notamment en lien avec les arrivées de personnes d'Ukraine, mais aussi d'Afghanistan, d'Iran et de Turquie. Les langues les plus demandées en 2022 étaient par ordre décroissant l'Ukrainien, le Russe, le Turc, le Dari, le Tigrigna, le Farsi, l'Arabe, le Kurde Kurmanji et le Pashto. Ces neuf langues représentent au total 84% des demandes. En 2022, nous avons aussi pu engager des interprètes pour de nouvelles langues, à savoir l'Ukrainien, le Kirundi, le Kinyarwanda, et le Polonais. Pour cette année extraordinaire, nous avons engagé 36 nouveaux-elles interprètes, dont 18 pour le Russe et l'Ukrainien.

Les heures d'interprétariat fournies globalement par « se comprendre » ont augmenté de 54% en 2022, par rapport à 2021. La hausse est particulièrement marquée dans le domaine de la santé (+146%) et dans une moindre mesure dans le domaine de l'asile (+39%) et du social (+24%). Les interventions dans le domaine de la justice et police sont restées stables et le domaine de la formation a connu une baisse (-27%) en 2022.

Parmi les partenaires importants dans le canton de Fribourg, ORS a vu ses heures augmenter considérablement (+117%) à 8'256h contre 3'800h en 2021. Les heures du HFR (+ 11% à 2'914h) et du RFSM (+34% à 2'214h) ont également augmenté. A noter que 857 heures ont été effectuées dans le cadre de la permanence médicale mise en place pour les personnes arrivées d'Ukraine (CMAA).

Dans les autres domaines, 405 heures (-11%) ont été réalisées au sein de SCEPM de la Ville de Fribourg et 214h (+36%) au sein du Service des écoles de Villars-sur-Glâne. Les heures du SEJ ont également augmenté de 372h à 445h (+19%). En ce qui concerne le Service social pour réfugiés de Caritas et la Maison de Formation et Intégration (MFI), ce sont au total 3'997 heures qui ont été effectuées. Les SSR ont connu une forte progression, comme détaillé ci-dessous au point 3.1.3.

En 2022, le service d'interprétariat a assuré 430 interventions vers l'allemand, dont 83 dans le canton de Fribourg. Ceci correspond à un total de 329 heures, dont 113 heures dans le canton de Fribourg (contre 121 en 2021 et 86 en 2020).

Dans le domaine de la médiation interculturelle, les activités sont restées stables. C'est un total de 839 heures qui ont été réalisées dans ce domaine, réparties entre les mandats d'accompagnements et la permanence des interprètes. Le projet de permanence des interprètes a en effet pu être poursuivi, grâce à l'apport de fonds externes. Deux interprètes ont ainsi pu consacrer chacun un 10% de leur temps de travail afin d'offrir ce soutien aux réfugié-e-s, de manière complémentaire aux travail des assistants sociaux. Les personnes réfugié-e-s peuvent se rendre faire recours à la permanence librement selon leurs besoins, ce qui favorisent leur autonomie. Au vu de la situation ukrainienne, il n'a malheureusement pas été possible de poursuivre le travail de promotion de la MIS accompagnement à l'intégration en 2022, ni de développer des partenariats avec d'autres institutions comme Fribourg pour tous pour développer la permanence.

2.2. *Promotion et sensibilisation*

- ➔ **Informers les partenaires actifs dans le conseil et l'accompagnement de migrant-e-s et les sensibiliser aux avantages de faire recours aux interprètes. Promouvoir le service à travers différents outils (newsletter, flyer, site internet, réseaux sociaux), avec un accent particulier sur la partie germanophone du canton. Action de sensibilisation spécifiques auprès des instances communales et dans les différents domaines d'intervention**

La newsletter paraît deux fois par année et s'adresse tant aux clients, aux partenaires qu'aux interprètes. Distribuée gratuitement en version papier et/ou par mail, la newsletter 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 de « se comprendre ». Reprise et diffusée sur le site www.secomprendre.ch, elle reste disponible en tout temps en alimentant à son tour les informations propres 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. En 2022, la première newsletter a traité de la pratique et des avantages de faire recours à des interprètes dans le domaine de la petite enfance, un champ où les besoins sont attestés, mais où les finances ne suivent pas. La deuxième newsletter traitait de l'interprétariat dans le domaine médical et relatait le défi qu'a été l'arrivée de nombreuses personnes d'Ukraine pour « se comprendre ». A noter que depuis 2022, la newsletter est publiée en bilingue français-allemand, chaque article étant disponible sur notre site web dans la langue partenaire grâce à un QR-code.

En 2022, nous avons également développé la communication avec les institutions avec lesquelles nous travaillons. Nous avons informé nos partenaires directement par email lors de nouveauté liés à la plateforme de gestion des demandes et rencontré également certains partenaires dans le but d'optimiser la collaboration. Ces rencontres permettent aussi de nous assurer que notre offre correspond bien aux demandes du terrain. Outre les innombrables contacts quotidiens par e-mail ou par téléphone, nous avons rencontré le SEJ et le SCEPM en 2022. Une collaboration a également été établie avec le Service du médecin cantonal, dans le cadre de la mise en place d'une permanence médicale pour les personnes arrivées d'Ukraine.

En 2022, la gestion de la hausse des demandes et le changement de responsable de service a limité nos ressources pour développer proactivement la promotion auprès des institutions partenaires. Néanmoins, comme indiqué au point 3.1.3, nous avons compté un nombre important de nouveaux clients en 2022, pour lesquels un accompagnement rapproché a également été nécessaire.

2.3. *Formation des interprètes*

➔ **Renforcer la formation des interprètes, notamment en termes de médiation interculturelle, de supervision et d'échanges de pratiques**

Au vu du nombre extraordinaire d'interprètes engagés par notre service en 2022, un accent important a été mis sur la formation de base en interne. Nous avons profité de la situation pour actualiser notre processus d'introduction pour les nouveaux interprètes, qui comprend maintenant une demi-journée d'introduction administrative et une journée de formation de base à l'interprétariat, y compris le code professionnel, la posture, la gestion des émotions et les techniques de base du dialogue. L'engagement d'une interprète certifiée formatrice d'adulte à 10% nous permet d'assurer cette formation de base et de mettre en place un parrainage individuel pour les nouveaux interprètes, assurant ainsi le transfert de connaissance et le partage d'expérience entre interprète novice et expérimenté-e.

Les supervisions ont également été renforcées en 2022, puisque nous avons offert un total de 14 séances de supervision, dont 10 à Fribourg. Ce renfort a été pensé pour soutenir en particulier les nouveaux-elles interprètes fortement engagé-e-s auprès du public ukrainien qui a rapidement dû effectuer un grand nombre d'interventions dans un contexte souvent très émotionnel.

En 2022, 5 interprètes engagés chez « se comprendre » ont obtenu le certificat INTERPRET. Par ailleurs, 8 modules de formation du système INTERPRET ont été suivis en 2022 par les interprètes de « se comprendre ». Le service prend habituellement en charge environ 75% des frais de formation pour ces modules.

Le module 4a « interpréter dans la procédure d'asile », proposé par Caritas Suisse, a malheureusement dû être annulé par manque de participants, il aura néanmoins lieu au printemps 2023 avec déjà plus d'une vingtaine d'inscrits.

Le taux d'interprètes certifiés, avec brevet fédéral ou qualification supérieure a baissé en 2022 chez « se comprendre » (34%), en raison du grand nombre d'engagement de nouveaux interprètes au cours de l'année. Avec la transition au nouveau système de formation INTERPRET qui entrera en vigueur en 2024, tous les nouveaux interprètes de « se comprendre » n'auront pas la possibilité de suivre le modules 1 et 2 en 2023 et devront patienter jusqu'à 2024 pour suivre les nouveaux cours de préparation à l'examen du certificat. La majeure partie (60%) des interprètes du service sont donc considérés en « en formation », grâce à la formation mise en place en interne.

2.4. *Développement technologique et administratif - Processus*

➔ **Développer et mobiliser les technologies dans le but de simplifier le travail administratif et faciliter l'accès aux prestations, pour les clients et les interprètes**

Le transitions à la plateforme Bhaasha a fait ses preuves en 2022 au vu de la forte augmentation des demandes. Faire face n'aurait pas été possible sans cet outil de travail moderne et facile d'utilisation.

Après la mise à jour de l'application pour les interprètes, c'est l'interface client qui a été complètement repensée en 2022. Le changement a été introduit en octobre 2022 et a été unanimement salué par nos institutions partenaires pour sa facilité de prise en main, sa navigation intuitive, et son design attractif. L'interface client est désormais accessible via navigateur et par une application pour smartphone. Ce dispositif facilite grandement le recours aux interprètes, notamment pour des interventions immédiates.

3. Indicateurs

3.1. Bénéficiaires et partenaires

Indicateurs	Réalisation																																																		
1.1. Nombre d'heures par domaine dans le canton de FR sur 5 ans	<p>Heures d'intervention par domaines dans le canton de Fribourg</p> <table border="1"> <caption>Heures d'intervention par domaines dans le canton de Fribourg (2014-2022)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Social</th> <th>Ecole/formation</th> <th>Santé</th> <th>Autre (autorités et tribunaux dès 2020)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>1200</td> <td>800</td> <td>3000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>1800</td> <td>1000</td> <td>3800</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>2500</td> <td>1200</td> <td>8000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>3200</td> <td>1400</td> <td>10500</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>3000</td> <td>1300</td> <td>9500</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>4000</td> <td>1500</td> <td>8500</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>3800</td> <td>1400</td> <td>10800</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>4500</td> <td>1600</td> <td>9000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7000</td> <td>2000</td> <td>15000</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Social	Ecole/formation	Santé	Autre (autorités et tribunaux dès 2020)	2014	1200	800	3000	0	2015	1800	1000	3800	0	2016	2500	1200	8000	0	2017	3200	1400	10500	0	2018	3000	1300	9500	0	2019	4000	1500	8500	0	2020	3800	1400	10800	0	2021	4500	1600	9000	0	2022	7000	2000	15000	0
Année	Social	Ecole/formation	Santé	Autre (autorités et tribunaux dès 2020)																																															
2014	1200	800	3000	0																																															
2015	1800	1000	3800	0																																															
2016	2500	1200	8000	0																																															
2017	3200	1400	10500	0																																															
2018	3000	1300	9500	0																																															
2019	4000	1500	8500	0																																															
2020	3800	1400	10800	0																																															
2021	4500	1600	9000	0																																															
2022	7000	2000	15000	0																																															
1.2. Part des heures vers l'allemand	<p>En 2022, le service d'interprétariat a assuré 430 interventions vers l'allemand, dont 83 dans le canton de Fribourg. Ceci correspond à un total de 329 heures, dont 113 heures dans le canton de Fribourg (contre 121 en 2021 et 86 en 2020).</p>																																																		
1.3. Nombre d'action de promotion et sensibilisation par domaine et nouveaux partenaires	<p>Newsletter Voir ci-dessus au point 2.2.</p> <p>Site internet Le site secomprendre.ch contient des actualités liées à notre pratique, mais aussi rend compte de nos projets et collaborations diverses. Notre journaliste interne met à jour le site et ses actualités (news) tous les 4 mois. En 2022, 5228 utilisateur-ice-s ont consulté notre site web, lors de 7988 sessions. 25% des utilisateur-ice-s étaient situées dans le canton de Fribourg.</p> <p>Rencontre avec les partenaires Voir ci-dessus au point 2.2.</p>																																																		

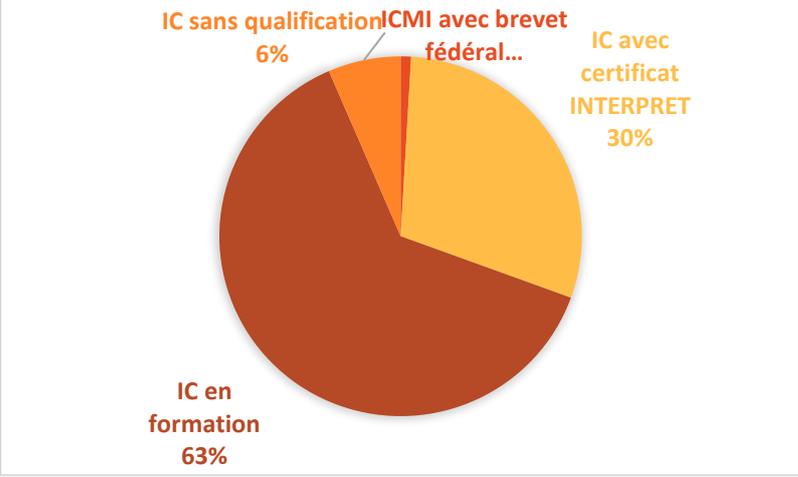
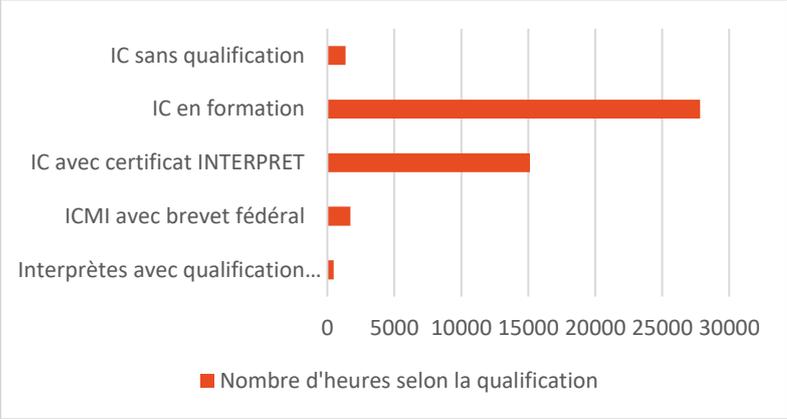
	<p>Nouveaux partenaires En 2022, « se comprendre » a compté 82 nouveaux clients, dont 43 dans le canton de Fribourg. Parmi ces 43 nouveaux partenaires, se trouve environ un tiers d'institution scolaires qui ont fait appel à nous principalement à la suite de l'arrivée d'élèves en provenance d'Ukraine dans les classes fribourgeoises. A noter également une importante collaboration avec le Service du médecin cantonal dans le cadre de la mise en place d'une permanence médicale au sein du Centre médical d'appui en matière d'asile (CMAA), qui a mobilisé plusieurs interprètes à plein temps pendant plusieurs semaines au printemps 2022.</p> <p>Promotion SSR En 2021, une promotion pour les services sociaux et curatelles du canton de Fribourg a été mise en place avec le soutien du SaSoc et de l'IMR. Pour 2021, 58 interventions pour un total de 83 heures avaient eu lieu. En 2022, une forte progression est constatée dans ce domaine puisque les services mentionnés ci-dessus ont fait appel à des interprètes pour 124 interventions (+114%) pour un total de 158 heures (+90%). Par ailleurs, en 2022, trois nouvelles institutions du domaine ont demandé un login à « se comprendre » : SSR Lac, SSR Basse Veveyse, Service des Curatelles de la Ville de Fribourg.</p>
1.4. Appréciation qualitative de l'interprétariat, ainsi que des actions de promotion et sensibilisation	<p>Depuis le printemps 2017, une enquête de satisfaction est en ligne sur le site internet. Les utilisateurs peuvent partager leur avis de manière anonyme ou alors y déposer leurs demandes/besoins spécifiques. Cette enquête n'est pas très utilisée. De manière générale, les utilisateurs nous contactent directement lors d'une insatisfaction. La personne répondante pour la qualité à l'interne clarifie ensuite avec l'interprète concerné et fait un retour au client. Les rencontres annuelles avec les partenaires les plus importants permettent aussi de faire remonter et traiter d'éventuelles situations problématiques.</p>

3.2. *Processus internes*

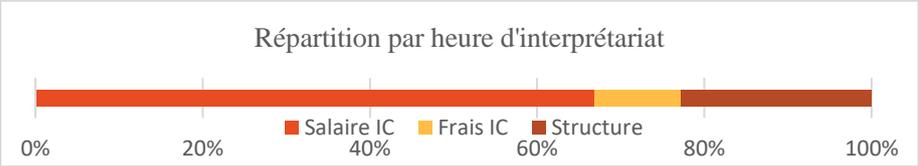
Indicateurs	Réalisation
2.1. Nombre et part des demandes non-réalisées	En 2022, 86.89 % des demandes ont été acceptées. Ceci implique que 6'255 demandes n'ont pas pu être réalisées, pendant que 41'462 ont pu l'être.
2.2. Temps de réponse médian	Le temps de réponse médian était de 32 secondes.
2.3. Nombre de logins Bhaasha	Au 31.12.23, nous comptons 482 logins de clients, dont 299 situés dans le canton de Fribourg. En 2022, 318 clients ont effectué au moins une demande.

3.3. *Apprentissages et développements organisationnels*

Indicateurs	Réalisation
3.1. Part des interprètes qualifiés et nombre d'heures par catégories	En 2022, la part des interprètes « en formation » a fortement augmenté. Ceci est dû au nombre important d'interprètes nouvellement engagés par le service en 2022 (36 contre environ 2 à 10 habituellement).

	  <p>■ Nombre d'heures selon la qualification</p>
<p>3.2. Part des heures de coordination (personnes de référence pour les interprètes, retour des clients, possibilités d'échange)</p>	<p>Au cours de 2022, le service a été renforcé dans plusieurs domaines (gestion, organisation des interventions, salaires et facturation, formation des interprètes). En décembre 2022, les EPT étaient répartis de la manière suivante au sein du service :</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisation des interventions : 0.7 EPT (+0.3 EPT) Engagements des interprètes : 0.2 EPT Salaires et facturation : 0.4 EPT (+0.2 EPT) Représentation extérieure : 0.2 EPT Coordination formations, saisies, statistiques, qualité, etc. : 0.4 EPT Formation des interprètes : 0.1 EPT (nouveau) Gestion service : 0.7 EPT (+0.3 EPT)
<p>3.3. Nombre de formation et de prestations de perfectionnement, ainsi que de participant-e-s</p>	<p>En 2022, 5 interprètes engagés chez « se comprendre » ont obtenu le certificat INTERPRET. Par ailleurs, 8 modules de formation du système INTERPRET ont été suivis en 2022 par les interprètes de « se comprendre ».</p> <p>Pour nouveaux-elles interprètes engagé-e-s, 5 journées de formation ont été proposées au cours de l'année auxquelles ont participé 31 interprètes.</p>

3.4. *Finances*

Indicateurs	Réalisation
4.1. Coûts totaux dans le canton de FR sur 5 ans	Notre système de gestion ne nous permet pas actuellement d'identifier précisément les coûts totaux par canton. En prenant en compte le nombre d'heures réalisées dans le canton et le montant total facturé, on peut estimer à CHF 2'090'181.- de frais d'interprétariat facturés dans le canton de Fribourg en 2022.
4.2. Ratio entre coûts totaux et nombre d'heures d'interprétariat réalisées	<p>Coût par heure d'interprétariat hors frais : CHF 58.33 Coût par heure d'interprétariat y.c. déplacement et formation : CHF 67.37 Frais structurels par heure d'interprétariat : CHF 19.87 Coût total par heure d'interprétariat : CHF 87.24</p>  <p>Répartition par heure d'interprétariat</p> <p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>■ Salaire IC ■ Frais IC ■ Structure</p>
4.3. Part de coûts de coordination et des frais de siège par rapport aux dépenses totales	<p>Part des coûts de coordination : 15.41% Part des frais de siège (y.c. frais du département) : 7.37%</p>
4.4. Par du déficit ou des bénéfices par rapport aux dépenses totales	En 2022, le service a réalisé un bénéfice exceptionnel de 2.31%. Ce bénéfice a été attribué au fond « se comprendre ».