

Rapport d'activités 2018 - FR



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, avril 2019

Table des matières

1. Préface

2. Réalisation des objectifs

2.1 Offre de prestations

2.2 Promotion, sensibilisation et formation auprès des institutions et leurs professionnel-le-s

2.3 Formation des interprètes

3. Prestations et indicateurs

3.1 Procédure de recours aux interprètes

3.2 Développement de processus et outils pour faciliter le recours aux interprètes

3.3 Engagement d'interprètes germanophones

3.4 Intensification de la promotion du service

3.5 Développement des interventions en dialogues

3.6 Inscription durable de l'interprétariat communautaire

3.7 Préservation et maintien du perfectionnement des interprètes

3.8 Continuation et intensification des supervisions, interventions, parrainages, formation de base et continues

3.9 Encouragement à la certification

3.10 Mise sur pied du module 6 « Accompagner les personnes dans leur processus d'intégration »

3.11 Poursuite des rencontres régulières avec les professionnel-le-s des institutions

3.12 Sensibilisation des étudiant-e-s des Hautes Ecoles

3.13 Evaluation qualité

4. Situation financière

Budget et Comptes 2018

Budget 2019 (annexe)

1. Préface

Le service d'interprétariat « se comprendre » a connu cette année une augmentation des interventions d'environ 8%. L'année 2018 a été essentiellement prise par la phase pilote du mandat confié par le SEM à Caritas Suisse en ce qui concerne la représentation juridique (et l'interprétariat dont elle nécessite) dans le cadre de la procédure d'asile accélérée.

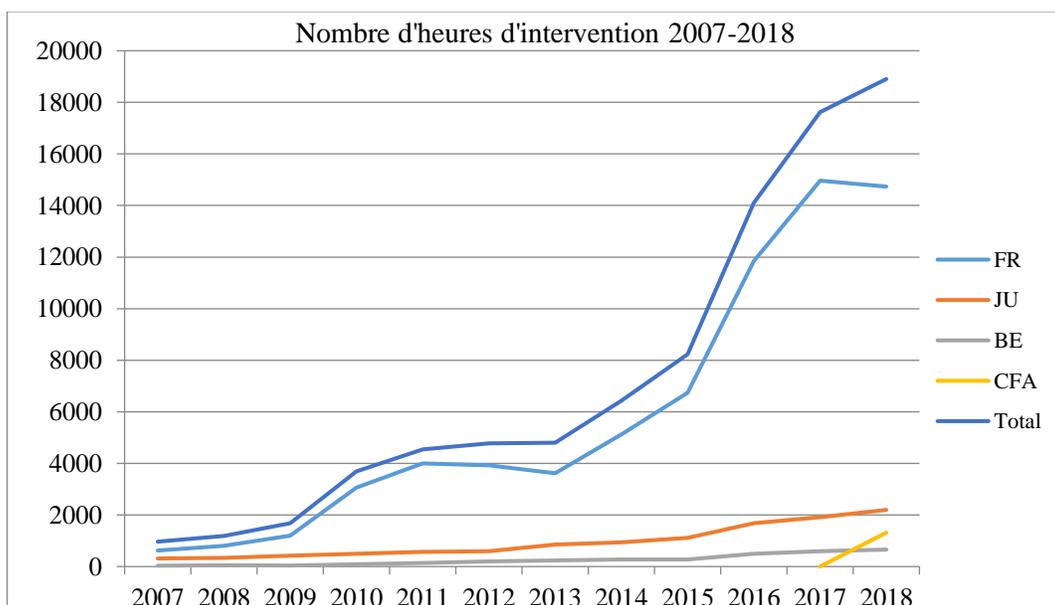
De manière plus générale, l'augmentation des demandes depuis plus de 5 ans et la concurrence qui s'installe a amené « se comprendre » à travailler avec la plateforme de gestion des demandes en ligne « Bhaasha ». De fait, il a fallu former les interprètes à l'utilisation de ce nouvel outil informatique et proposer aux professionnels de la tester et de se former également.

2. Réalisation des objectifs

Les objectifs généraux de « se comprendre » pour 2018 se déclinent en trois volets : 1) L'offre d'interprétariat communautaire est pérennisée et renforcée. 2) Les partenaires actifs dans le conseil et l'accompagnement de migrant-e-s sont informés des prestations de « se comprendre » et sensibilisés aux apports du dialogue. 3) La formation d'interprète communautaire est étendue et adaptée, notamment en termes de médiation interculturelle.

2.1 Offre de prestations

Pour la totalité du service en 2018, « se comprendre » a assuré environ de 18'900 heures d'interventions, ce qui représente un total de plus de 16'130 demandes, soit environ 1430 de plus qu'en 2017. (Chiffres au 31.03.2019)



Domaines

Dans le domaine scolaire, une légère baisse des heures a été observée d'environ 6% (Direction des écoles et son Service de contact Ecole-parents migrants 283h, Fondation des Buissonnets 33h. Ecoles du reste du canton 250h). En ce qui concerne les cycles d'orientation, 74 heures ont été effectuées contre 85 en 2017.

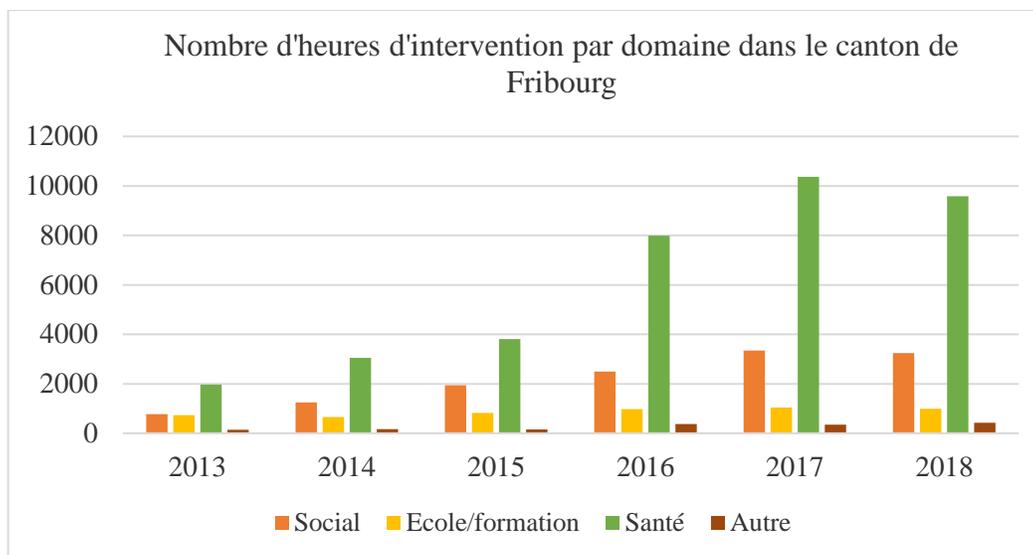
Dans le domaine social, on observe une très légère baisse des heures également (<5%). Les principaux utilisateurs de ce domaine tels qu'Espace femmes, le Centre LAVI, le SEJ ont bénéficié de moins d'heures qu'en 2017. En ce qui concerne les Services sociaux, une augmentation a toutefois été constatée de manière générale. Les heures du Service d'aide sociale pour les réfugiés (Caritas Suisse) ont augmenté d'env. 15%.

Dans le domaine de la santé, les heures ont diminué d'environ 8%. Cela est essentiellement dû aux interventions demandées par ORS Service AG en diminution de 12%, ainsi que de 18% d'heures en moins pour le RFSM également. En ce qui concerne le HFR, on a constaté une augmentation des heures de 20%.

Dans le domaine juridique les heures ont légèrement augmenté, surtout dans les Justices de Paix. Le Bureau de médiation pénale pour mineurs a stabilisé ses demandes, alors que la police cantonale a adressé moins de demandes que l'année passée.

Les communes ont également bénéficié d'environ 20% d'heures en plus qu'en 2017.

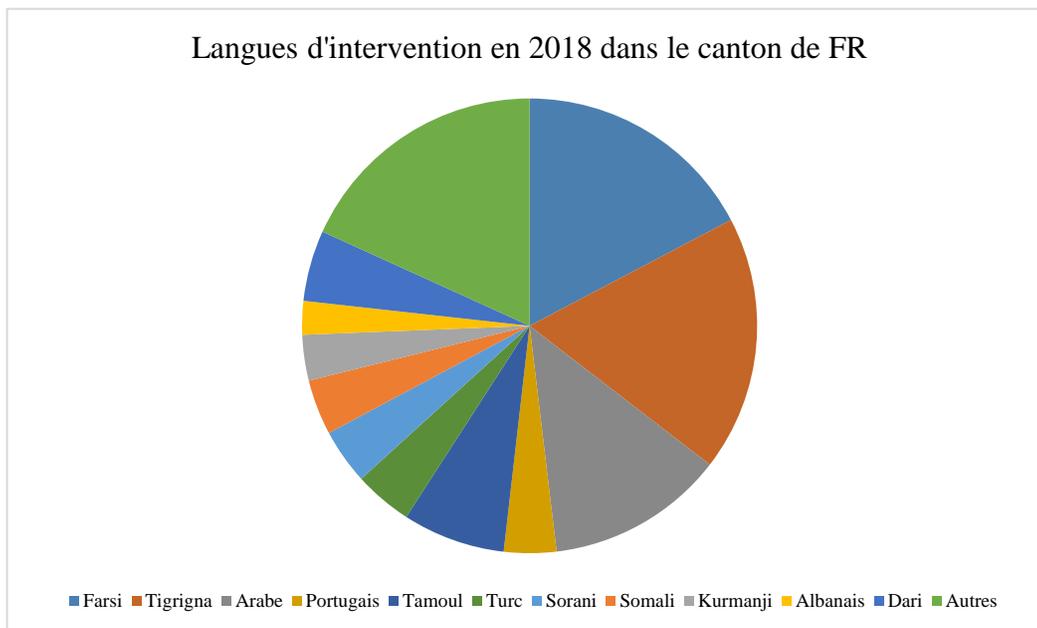
Les demandes « privées » pour les démarches dans les états civils sont chiffrées à 99 heures contre 84 en 2017.



Langues

Les langues les plus demandées à Fribourg sont le tigrigna (2676h), le farsi (2547h), l'arabe (1865h), le tamoul (1075h), le dari (742h), le turc (610h), le sorani (580h), le somali (579h), le portugais (548h), le kurmanji (479h) et l'albanais (352h)

Une soixantaine d'interventions en allemand comme langue de base ont été effectuées vers les langues suivantes : l'albanais, le farsi, le serbo-croate, le russe, l'arabe, le turc, le bosniaque, le kurmanji et le macédonien.



2.2 Promotion, sensibilisation et formation auprès des institutions et leurs professionnel-le-s

Newsletter

La newsletter paraît deux fois par année et s'adresse tant aux clients, aux partenaires qu'aux interprètes. Distribuée gratuitement, 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. Depuis 2018, des textes en allemand y sont édités afin d'ancrer notre promotion dans les régions germanophones et fidéliser davantage les partenaires de ces mêmes régions.

En 2018, la 1ère édition a permis de présenter le travail de l'association EX-expression, ainsi que leur collaboration inédite avec les interprètes. Les fonctions inhérentes à l'interprétariat communautaire (accompagnement et médiation) ont pu être mises en exergue également. Un des superviseurs des interprètes, M. Alain Bochud avec lequel nous collaborons depuis deux ans, a rappelé l'importance de ces séances pour la qualité des interventions. Dans la 2^{ème} édition, nous avons présenté le mandat qui nous a été confié par le SEM dans le cadre du conseil et de la représentation juridique de la procédure d'asile accélérée et l'interprétariat qui en découle. L'Association jurassienne pour l'accueil et l'accompagnement des migrants y a également réitéré son soutien à nos prestations, tout comme la Dresse Gothuey du RFSM.

Site internet

Le site internet du service existe depuis 2015. Sa fonction a quelque peu changé depuis 2018 au vu de l'utilisation grandissante de la plateforme pour l'organisation des interventions. En effet, au-delà des informations qu'il contient, certains utilisateurs adressent encore leurs demandes via le site et nous tenons à ce qu'ils puissent le faire de cette manière en attendant d'avoir accès à la plateforme s'ils le souhaitent ou de poursuivre ainsi, pour les plus « petits » qui ont moins de demandes. Le site est actuellement encore en travail en vue d'une refonte, mandat que nous avons pu confier à notre journaliste et assistante sociale Clotilde Bühler – déjà en charge de la Newsletter. De cette manière, des news plus régulières sont présentées déjà maintenant. Suite à cette refonte, il sera traduit en allemand.

EX-pression

Grâce au projet pilote dans le cadre des consultations avec des migrants allophones soutenu par le Bureau de l'intégration fribourgeois, les heures demandées par cette association ont quadruplé. L'offre est disponible en portugais, arabe, turc, kurmanji, albanais, tigrigna et amharique et un premier bilan positif a été dressé en 2018.

Réseau fribourgeois de santé mentale

Les heures demandées pas le RFSM ont diminué de 18%. En 2017, nous avons eu diverses rencontres avec Mme Corine Pfeuti (assistante sociale du service ambulatoire du Bulle) et pu dispenser une (in-)formation aux professionnel-le-s du Centre psychosocial de Bulle. Il semblait aussi qu'un groupe de travail interne au RFSM avait rendu un écrit à la direction en ce qui concerne le besoin accru de consultations pour les migrants allophones, mais nous n'avons jamais rien entendu depuis. Divers appels ont également été lancés au Centre de Fribourg, mais sans réaction, pourtant utilisateurs réguliers du Service.

Actuellement nous attendons des nouvelles de la thérapeute Coraline Latif-Dolci qui semble avoir pris le mandat pour les questions de migration au sein du RFSM et afin de pouvoir relancer une collaboration plus étroite.

Hôpital fribourgeois

L'augmentation des heures d'interventions au HFR se chiffrent à 20%.

En 2017 déjà, il a été question de consolider l'information à l'interne et répondre aux besoins spécifiques de certains services, comme celui de gynécologie obstétrique. Nous avons pu également y tester l'utilisation de la plateforme Bhaasha sur une période de quelques mois. Fin 2017, la personne de référence pour l'interprétariat a quitté le HFR et ce n'est que début 2019 qu'une nouvelle personne a repris les rennes.

Il est actuellement prévu d'implanter la plateforme au sein du HFR cette année et d'aller de l'avant avec une « nouvelle » collaboration (sensibilisation/formation des soignants, interprétariat par téléphone, etc.)

2.3 Formation des interprètes

Depuis plusieurs années, les interprètes du service bénéficient de séances de **supervision et d'intervision**. En 2018, neuf supervisions ont été proposées à Fribourg avec nos deux superviseurs M. Alain Bochud et Madame Béatrice Ackermann et trois interventions ont été proposées. Ces séances ont rapporté qu'avec l'utilisation de la plateforme, la concurrence s'est accrue entre les interprètes. Il se sentent davantage « sous-pression » de passer à côté d'interventions et de répondre avant l'autre. Pour cela, les séances sont importantes pour rassembler, rassurer et montrer que comme avant, une fois que le professionnel décide de collaborer avec un interprète il peut s'y tenir en appliquant le mode pour les suivis. Cette concurrence s'est intensifiée également

par le fait que nous avons dû engager des interprètes déjà qualifiés d'autres cantons (NE, VD, GE) pour répondre à la demande des Centres fédéraux. Ces interprètes, moins actifs dans leur canton de résidence, ont donc plus de disponibilité pour intervenir par téléphone, ce qui frustre quelque peu les interprètes des cantons dans lesquels nous sommes actifs. Néanmoins, un système de filtre est actif et va encore se développer pour les autres domaines également, afin que les interprètes les plus qualifiés soient sollicités en premier.

Une 7^e session de la **formation** menant au certificat **INTERPRET** a commencé en décembre 2018. Cette fois-ci en collaboration avec un nouveau partenaire : l'EPER. Nous avons fait le choix de changer pour des raisons financières, structurelles (formation intensive sur 3 mois) et organisationnelles. L'option d'orienter des interprètes vers la formule proposée par *Appartenances* existe toujours, mais elle répond moins à nos besoins de former rapidement, surtout dans le contexte du projet pilote du domaine de l'asile. Six interprètes s'y sont engagés en 2018, pour les langues arabe, kurmanji, farsi, sorani, mongole, albanais et turc, dont deux interprètes peuvent traduire avec l'allemand comme langue de base.

3. Prestations et indicateurs

Prestations	Indicateurs	Réalisation
3.1 Procédure de recours aux interprètes	Part des heures de coordination consacrées à la prise en charge des interprètes	Org. des interventions : 0.9 EPT Engagements des int. : 0.2 EPT Salaires et facturation : 0.2 EPT Représentation extérieure : 0.1 EPT Coordination formations, saisies, statistiques, etc. : 0.2 EPT Gestion service : 0.4 EPT L'utilisation d'une plateforme a permis de diversifier les tâches administratives.
3.2 Développement de processus et outils pour faciliter le recours aux interprètes	Part des demandes effectuées via le site internet et la plateforme	Visites site web : 11'217 Demandes via Bhaasha : 4'056 (env. 25% des demandes totales) Les demandes sur la plateforme en 2018 ont concerné essentiellement le Service d'aide sociale pour les réfugiés ainsi que les autres services de Caritas, l'ORS (depuis novembre seulement), et les Centres fédéraux.
3.3 Engagement d'interprètes germanophones	Nombre d'interprètes engagés et pour quelles langues d'interprétariat	En 2018, 4 nouveaux interprètes ont rejoint l'équipe de Fribourg pour les langues suivantes : arabe, kurmanji, sorani, lingala, swahili, turc et albanais. Avec l'allemand comme langue de base : turc, arabe, kurmanji et albanais. Actuellement, les langues qui peuvent être proposées en allemand comme langue de base sont : l'albanais, l'espagnol, l'anglais, l'italien, le serbo-croate, le bosniaque, le somali, le tibétain, l'arabe, le bulgare, le macédonien, le russe, le portugais, le tamoul, le farsi, le turc et le kurmanji.
3.4 Intensification de la promotion du service	Etat du travail promotionnel auprès des partenaires-clés et nombre de nouveaux partenariats	Nouveaux clients en 2018 ¹ Centres fédéraux En 2018, Caritas Suisse a été mandaté par le SEM pour assurer le conseil et la représentation juridique dans la

		<p>procédure d'asile accélérée dans le cadre du projet pilote. 1'314 heures ont été effectuées en 2018 pour ce projet. 129 heures en trialogue et 1'185 heures par téléphone. Sachant que le recours aux décisions du SEM doit se faire dans les 24h, les juristes doivent bénéficier d'un/e interprète très rapidement pour pouvoir ensuite argumenter les recours, ce qui explique que la majorité des interventions se fait par téléphone en urgence et non pas sur place. Les entretiens sont tout de même assez conséquents, sachant que la durée moyenne est de 50 minutes. Pour répondre à ces demandes, nous avons dû recruter une quinzaine d'interprètes d'autres cantons. Principalement de Neuchâtel, avec qui nous avons conclu un accord de collaboration avec le Service de Cohésion multiculturel.</p> <p><i>C.f. 2.2 pour autres partenaires-clés</i></p>
3.5 Développement des interventions en trialogues	Evolution du nombre d'heures d'interprétariat	<p>Les demandes d'interventions dans le canton de Fribourg représentent le 77% des demandes totales avec 14'737 heures. Cela signifie une diminution de 2% par rapport à 2018.</p> <p>Tous les domaines ont connu une baisse des heures, sauf le domaine « autres » (communes et justice) qui a augmenté d'env. 20%. Ecole : -6%, Santé : -8%, Social : - 2%</p>
3.6 Inscription durable de l'interprétariat communautaire	Démarches spécifiques	La présence de « se comprendre » au comité d'INTERPRET depuis le printemps 2017 permet d'être au premier plan des informations de part et d'autre du pays.
3.7 Préservation et poursuite du perfectionnement des interprètes (formations continues)	Nouvelles formations proposées et thématiques	<p>En ce qui concerne les formations continues, nous avons pu mettre rapidement sur pied le Module 4 asile « Interpréter avec succès au sein de la procédure d'asile accélérée ». Ce module spécifique a pu être proposé à 4 reprises en 2018 et 44 interprètes l'ont suivi.</p> <p><i>Module 6 c.f. 3.10</i></p>
3.8 Continuation et intensification des supervisions, interventions, parrainages, formation de base	Nombre de supervisions / interventions / parrainages / formations de base	<p>9 supervisions ont été organisées et 3 interventions.</p> <p>Cette année aucune formation de base n'a été organisée, car la formation pour le certificat INTERPRET mise sur pied à Lausanne par EPER a débuté en décembre et quasi tous les interprètes engagés ont pu s'y inscrire. Pour les autres interprètes engagés pour des langues moins demandées, nous avons organisé une introduction au trialogue et mandaté des plus anciens interprètes comme parrains. 4 parrainages ont été effectués.</p>
3.9 Encouragement à la certification	Part des heures certifiées p/r au nombre total d'heures	<p>A ce jour, le service compte (pour le canton de FR) 15 interprètes certifiés et 17 en cours de certification² sur un total de 64 interprètes actifs. Quatre d'entre eux sont en route pour le brevet fédéral pour lequel le module d'examen n'a malheureusement pas été proposé en Suisse Romande en 2018. Il le sera en 2019 par <i>Appartenances</i>.</p> <p>Les heures certifiées dans le canton de FR correspondent à environ 20%, sachant que les heures effectuées sur la plateforme ne sont pas comptées dans ces 20%. En effet, la</p>

		qualification des interprètes n'est pas encore fonctionnelle dans les statistiques Bhaasha.
3.10 Mise sur pied du module 6 « Accompagner les personnes dans leur processus d'intégration »	Nombre d'interprètes formés à l'accompagnement et prochaine session M6	Une première session de ce module a pu commencer en septembre 2018. 17 interprètes romands ont pu y prendre part. Les intervenants, pour la majorité, actifs dans le tissu institutionnel fribourgeois, ont représenté les domaines suivants : l'école, la santé, l'asile, l'aide aux réfugiés, l'intégration professionnelle, la protection des mineurs ainsi que la lutte contre les discriminations. Une prochaine session aura lieu à la rentrée septembre 2019.
3.11 Poursuite des rencontres régulières avec les professionnel-le-s des institutions	Nombre de rencontres avec quelles institutions	ORS (3) HFR (2) RFSM (1) Direction des écoles (1) Office familial (1) Sages-femmes (1) Cemedex (1) EX-pression (1) DICS (1)
3.12 Sensibilisation des étudiant-e-s des Hautes Ecoles	Nombre de démarches de sensibilisation	Une prise de contact a été faite et une midi-conférence est prévue au mois de juin 2019 à la HETS-FR.
3.13 Evaluation de la qualité – enquêtes de satisfaction en ligne	Nombre de réponses et contenus	Depuis le printemps 2017, une enquête de satisfaction est en ligne sur le site internet du service. Les utilisateurs peuvent partager leur avis de manière anonyme ou alors y déposer leurs demandes/besoins spécifiques. Lors de nos contacts avec les utilisateurs/clients, nous ne manquons pas de leur rappeler cette enquête également et l'importance pour le service de pouvoir y lire les retours des principaux concernés. Cependant, très peu de retours ont été déposés depuis le début de l'enquête : 17. Les principaux retours font référence au long temps d'attente pour les confirmations, ce qui n'est plus le cas actuellement grâce à la plateforme ou au temps dégagé par celle-ci pour confirmer rapidement. Une amélioration à apporter est concernant les connaissances des interprètes à certains domaines d'intervention, nous devons davantage proposer des rencontres entre professionnels et interprètes. Par ailleurs, la moitié des institutions qui ont participé à l'enquête n'ont pas de budget pour faire appel aux interprètes. De manière générale, les retours sont très positifs et souvent les interprètes sont remerciés !

¹Administration communale de Matran/La Brillaz/, Centre thérapeutique de jour, Cercle scolaire Mt-Vully, Commission de conciliation de la Sarine, DOSF, Ecoles primaires :

Corpataux/Attalens/Estavayer/Orsonnens/Berlens/Corserey/Dompierre/Neyruz/Promasens/Riaz/Posieux/Remaufens/St-Aubin, EPAI, Bellechasse, Fondation Handicap Glâne, Fondation l'Estampille, Friedensgericht Tafers, Inspectorat scolaire, Psysioergo, Primarschule Cordast/Gurmels/Kerzers/Tafers, Service des soins à domicile, Service sociale de la Haute Sarine/Marly, Sozialdienst Schmitten

² « En cours de certification » signifie qu'ils ont suivi la formation pour le certificat et passé l'examen de langue d'interprétariat. Pour obtenir le certificat « papier », il manque pour la plupart l'attestation B2 en français reconnue par INTERPRET et difficile à obtenir pour les interprètes (coûts des cours et de l'examen de français pour accéder à l'attestation).

5. Situation financière

	2018	2018
Dépenses	Budget	Comptes
Frais de personnel fixe	152'507.00	211'888.80
Frais de personnel auxiliaire et promotion JU	33'123.00	41'929.62
Honoraires des interprètes	1'323'000.00	1'089'770.60
Frais de déplacement interprètes	0.00	243'877.80
Intervisions et supervisions	3'000.00	3'200.00
Frais de déplacement et formation personnel interne	3'000.00	1'050.20
Loyer et frais annexes	9'000.00	7'670.89
Frais administratifs (mat., imprimerie, copies, téléphone, port)	14'265.00	15'741.58
Frais de mobilier et mat. informatique et frais liés à l'install. de Bhaasha	65'100.00	58'448.00
Marketing (Newsletter, site internet, flyers, affiches, cartes)	8'000.00	9'296.30
Divers	1'000.00	21.00
Formations interprètes (Certif. INTERPRET, form. de base, form. continues, modules brevet)	68'400.00	10'195.80
Frais de gestion Département Fribourg	15'700.00	19'597.35
Total frais liés au projet	1'696'095.00	1'712'687.94
Frais de support et prestations internes (licence Calingua, RH, ICT, Finances)	152'340.00	122'610.55
Total dépenses	1'848'435.00	1'835'298.49
Recettes	Budget	Comptes
Facturation interventions	1'720'000.00	1'184'800.23
Facturation frais de déplacements		415'695.80
Total recettes prestations	1'720'000.00	1'600'496.03
PIC Canton de FR Délégué à l'intégration	45'000.00	50'000.00
Direction de la santé et des affaires sociales, Canton de Fribourg	27'000.00	30'000.00
Loterie romande, section Fribourg	20'000.00	20'000.00
Canton de Berne	15'821.00	15'821.00
Canton du Jura	18'000.00	20'000.00
Total recettes prestations	125'821.00	135'821.00
Total recettes	1'845'821.00	1'736'317.03
Excédent / Découvert	-2'614.00	-98'981.46