**Rapport d’activités 2020 - FR**





De la Direction de la Santé et des Affaires Sociales etdu 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, avril 2021*

**Table des matières**

1. **Situation générale du Service en 2020**
2. **Situation du Service dans le canton de Fribourg en 2020**

 **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 trialogues

 3.6 Inscription durable de l’interprétariat communautaire

 3.7 Préservation et maintien du perfectionnement des interprètes

 3.8 Continuation et intensification des supervisions, intervisions, 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

1. **Situation générale du Service en 2020**

2020 a été une année très complexe pour se comprendre. Dès le mois de mars, les interventions en présentiel se sont vues annulées les unes dernière les autres avec beaucoup de perte pour les interprètes, mais aussi pour le service, car cela concernait une grande partie d’annulations à moyen terme que nous ne pouvions pas facturer ni replanifier. Notre équipe administrative a investi beaucoup d’énergie à maintenir le lien avec les interprètes, mais également avec les utilisateurs afin de les encourager à faire recours à l’interprétariat par téléphone, la vidéo n’étant pas encore complétement au point au printemps 2020. A cette période, les utilisateurs n’étaient pas tous passés sur l’application non plus. Il a alors fallu accélérer la création des accès et contacter les institutions les unes après les autres pour les soutenir dans cette transition (logins et premiers pas sur la plateforme). Heureusement, Caritas Suisse a pu obtenir des RHT pour les interprètes entre mars et juillet 2020.

Au niveau des interprètes, une campagne de qualification est en cours depuis le début 2020. Nous les avions informés officiellement qu’en 2021, plus aucun d’entre eux ne pourrait travailler sans certificat ou sans avoir un projet précis pour l’obtention de celui-ci, mais au vu du contexte 2020 et du fait que bon nombre de formation ont été repoussées, nous avons prolongé ce délai pour le printemps 2022. Actuellement, moins de 10 personnes sont concernées par une éventuelle rupture de contrat d’ici 2022.

En 2020, une légère diminution (-1.5%) des heures d’interprétariat a été constatée. Les demandes ont elles augmenté de 24%. Pour la totalité du service,« se comprendre » a assuré 23'666 heures (contre 24'010 en 2019), ce qui représente un total de plus de 20’735 demandes (contre 16’690 en 2019)**,** soit environ 4045 de plus qu’en 2019. Les heures d’interprétariat dans les centres fédéraux ont augmenté de 25% (5519 heures contre env. 4'400 en 2019).

La plateforme ne permet pas encore de pouvoir exporter les chiffres exacts par langues pour les différents cantons. Toutefois pour Fribourg, voici les langues les plus demandées par ordre décroissant : l’arabe, le tigrigna, le farsi, le turc, le dari, le tamoul, le kurmanji, le sorani, le pashtou, le somali et le portugais.

86 heures d’interventions en allemand comme langue de base ont été effectuées vers les langues suivantes : l’albanais, l’espagnol, l’anglais, l’italien, le tibétain, le macédonien, le russe, le portugais, le tamoul, le farsi, le géorgien, le turc, le kurmanji, le pashtou et l’urdu.

**Centres fédéraux**

Depuis mars 2019, Caritas Suisse est mandaté par le SEM pour assurer le conseil et la représentation juridique dans la procédure d’asile accélérée pour les régions d’asile de Suisse Romande, Suisse Centrale et du Tessin. Environ 5’520 heures ont été effectuées en 2020 pour ce mandat (contre 4425 en 2019), dont le 80% se fait par téléphone, 18% par vidéo et 2% en présentiel. 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 45 minutes. Afin de privilégier la venue d’un/e interprète sur place, nous proposons un forfait à la demi-journée.

**Rencontre intercantonale**

Le service a rencontré les trois cantons (FR, JU et BE) en novembre 2020. Les sujets suivants y ont été abordés : La mesure d’accompagnement reconnue comme une MIS dans le canton de Fribourg sera présentée également dans les autres cantons. L’AJAM dans le Jura est très intéressée. L’association INTERPRET devrait être davantage impliquée dans le processus de qualification, mais également apporter un soutien aux interprètes pour financer leur qualification, en s’assurant par exemple que les prix soient harmonisés dans les différentes régions. Dans les cantons, la forte attente liée à l’AIS ne pourra plus être satisfaite avec les moyens à disposition. Le sujet sera abordé à la CDC (Conférences des gouvernements cantonaux) et au SEM par les cantons. Le contrat de prestations pour le PIC II bis (période transitoire) sera soumis à « se comprendre » dès consultation. Il existe des perspectives et des propositions en lien avec l’AIS et l’encouragement de l’intégration et des synergies sont possibles en termes d’objectifs stratégiques, même si les moyens restent spécifiques à chaque canton. Une rencontre avec les trois cantons sera organisée par « se comprendre » avant l’été 2022.

1. **Situation dans le canton de Fribourg en 2020**

Suite aux nouveaux tarifs en vigueur en 2020, le contrat avec le HFR a été réactualisé. Une nouveauté apportée est celle du tarif dégressif en ce qui concerne les annulations de plus de 1h. Le nouveau tarif horaire a également pu être adapté pour le Centre d’aide aux victime LAVI au 1er janvier 2021.

Au niveau de la promotion, 2020 n’a pas permis d’assurer les démarches espérées en raison des restrictions sanitaires qui nous ont empêchés d’aller rencontrer les institutions, sachant que pour promouvoir une telle prestation, il est essentiel de pouvoir le faire avec en direct et en présence d’accompagnateurs. La promotion de la prestation en accompagnement (MIS 521) n’a pas pu se faire à large échelle, mais auprès d’ORS seulement. Cette mesure est toujours en cours au sein du Service d’aide sociale pour les réfugiés et elle connaît un grand succès. En ce qui concerne la promotion pour les utilisateurs germanophones, nous avions prévu de contacter les institutions concernées d’ici fin 2020-début 2021, mais cela a été reporté à la deuxième moitié de 2021.

En ce qui concerne l’encouragement à la formation des interprètes et grâce à un soutien exceptionnel du canton de Fribourg (IMR et SASoc) de Fr. 22'400.- , 7 interprètes ont pu entamer un cours de français sur mesure afin d’accéder au B2 pour les candidats au certificat, puis au C1 pour les candidats au brevet. Ce cours est suivi chez Swiss French School, seule école qui octroie une attestation reconnue par INTERPRET à Fribourg. Le cours a été suspendu en 2020 et les interprètes attendent toujours de pouvoir le terminer. Un deuxième groupe a été constitué, mais il n’a lui pas pu commencer.

Dans le domaine **scolaire**, une légère hausse des heures d’environ 4% a été observée. Le Service de contact Ecole-parents migrants a effectué 309 h (contre 377 en 2019), la Fondation des Buissonnets 106 h (contre 27 h en 2019) et les écoles du reste du canton env. 500 h (contre 250 h). En ce qui concerne les Cycles d’orientation, 97 h ont été effectuées contre 68 h en 2019.

Dans le domaine **social**, on observe une légère diminution des heures de 3%. Le Service social pour les réfugiés de Caritas Suisse a accumulé 2’803 h contre 2’680 en 2019 (+ 4%). Les SEJ a vu également ses heures augmenter de 50% (224 h à 338 h en 2020). Les foyers (St-Etienne, Etangs, St-Louis, Time out, etc.) représentent un total de 233 h. Les heures d’Espace femmes et du Centre LAVI ont quelque peu diminué.

Dans le domaine de la **santé**, les heures ont augmenté d’environ 20%. ORS a vu ses heures augmenter de 18%, le RFSM 36% et le HFR 62%. Les autres heures de ce domaine émanent des ligues de santé, des associations comme Cemedex, des Centres de santé sexuelle et thérapeutiques, de la SUVA, de Fri-santé, du médecin cantonal (Covid), de REPER Santé & Promotion ainsi que de Pro Infirmis.

Dans le domaine **juridique** (hors CFA) les heures ont augmenté de 25%. Les Justices de Paix ont cumulé 306 h, soit trois fois plus qu’en 2019 et les Tribunaux 13 h (idem 2019). Pour la Police cantonale 3h (4h en 2019).

Les demandes des communes ont beaucoup diminué (23 heures en 2020 contre 114 en 2019). Notre hypothèse est que lors du passage des clients sur la plateforme et des nouveaux accès octroyés, certaines écoles -qui étaient enregistrées dans l’ancien système sous des communes, sachant que les factures sont souvent ensuite traitées par ces dernières-, ont passé dans le domaine « scolaire ».

Les demandes « privées » pour les démarches dans les états civils sont chiffrées à 73 heures contre 82 en 2019.

1. **Prestations et indicateurs**

Les objectifs généraux de « se comprendre » se déclinent en trois volets : L’offre d’interprétariat communautaire est pérennisée et renforcée. 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 trialogue. La formation d’interprète communautaire est étendue et adaptée, notamment en termes de médiation interculturelle.

Dans le tableau suivant sont mentionnées les différentes prestations et leurs indicateurs selon le canevas usuel transmis par les mandants.

Les prestations sont regroupées ainsi :

* Le maintien d’une procédure simple et rapide pour faire appel à un-e interprète ;
* Le développement de processus et d’outils, notamment numériques, pour faciliter l’accès aux interprètes ;
* L’engagement d’interprètes germanophones ;
* L’intensification de la promotion du service et rencontres régulières avec les professionnel-le-s
* Le développement des interventions en trialogue (social, santé, formation, justice et police) ;
* L’inscription durable de l’interprétariat communautaire ;
* La préservation et poursuite de perfectionnement des interprètes (y,c, supervisions/intervisions/parrainages/formation de base et continues) ;
* L’encouragement des interprètes à la certification
* La mise sur pied du module 6 « Accompagner les personnes dans leur processus d’intégration »
* Sensibilisation des étudiants des Hautes écoles.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prestations | Indicateurs | Réalisation |
| 3.1 Procédure de recours aux interprètes | Part des heures de coordination consacrées à la prise en charge des interprètes | Organisation des interventions : 0.4 EPTEngagements des interprètes : 0.2 EPTSalaires et facturation : 0.4 EPTReprésentation extérieure : 0.2 EPTCoordination formations, saisies, statistiques, qualité, etc. : 0.4 EPTGestion service : 0.4 EPTL’utilisation de la plateforme permet de diversifier les tâches administratives.  |
| 3.2 Développementde processus et outilspour faciliter lerecours aux interprètes | Part des demandes effectuées via le site internet et la plateforme | Visites site web : 8'658 en 2020 contre 11'866 en 2021 (à savoir que les demandes d’interprétariat ne se font plus via le site, mais nous sommes en train de revoir cela)Demandes via Bhaasha : 16’124 (env. 98% des demandes totales)Temps de réponse médian : 23 secondesDemandes acceptées : 93%Tous les clients fribourgeois ont obtenu un login pour l’application dans les trois premiers mois de 2020. Le contexte de restriction des contacts a accéléré ce passage et notre administration a créé des logins en urgence pour tous les clients afin qu’ils puissent avoir accès à l’interprétariat par téléphone, puis pas vidéo. |
| 3.3 Engagement d’interprètes germanophones (et francophones) | Nombre d’interprètes engagés et pour quelles langues d’interprétariat | En 2020, 2 nouveaux interprètes ont rejoint l'équipe de Fribourg pour les langues pashtou, urdu et mongole. Avec l’allemand comme langue de base un engagement a été effectué pour le pashtou et l’urdu.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 géorgien, la pashtou, l’urdu, 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 | **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 si possible édités afin d’ancrer notre promotion dans les régions germanophones et fidéliser davantage les partenaires de ces mêmes régions.En 2020, la 1ère édition a permis de présenter le processus de validation des acquis que certains interprètes ont choisi d’entreprendre afin d’obtenir le certificat INTERPRET. Dans la 2ème édition, nous avons présenté les différentes facettes du métier d’interprète (rencontres, cours, ateliers, interventions, accompagnements).**Site internet**Le site internet du service existe depuis 2015. Depuis 2020, la possibilité d’adresser une demande sur le site n’existe plus car tous les utilisateurs bénéficient d’un login pour l’application Bhaasha. Il 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. Il est prévu que nous rattachions la Newsletter directement au site afin de ne plus envoyer les éditions papier, mais surtout pour attirer les utilisateurs sur le site, ne venant plus directement pour y déposer leurs demandes d’interprète.**Nouveaux clients en 2020**Etant donné que la plupart des logins pour la plateforme ont été créés en 2020 et que par conséquent les clients ont été insérés à cette période, il est difficile d’identifier les « nouveaux utilisateurs ». Toutefois il semble que des cabinets d’avocats ont fait appel pour la première fois en 2020, ainsi que quelques écoles primaires.**EX-pression**La collaboration avec cette institution se poursuit. Les demandes ont diminué avec 21h contre 60h l’année passée. **Réseau fribourgeois de santé mentale**Les heures demandées par le RFSM ont augmenté de 36% (1’772 en 2020). Mme Coraline Latif-Dolci qui semblait avoir pris le mandat pour les questions de migration au sein du RFSM a quitté son poste. Notre seule répondante interne est Mme Patricia Davet, responsable de l’administration des patients. Nous avons eu différents échanges avec elle en 2020, mais surtout au niveau des problèmes rencontrés avec la facturation. Nous espérons qu’en 2021, nous pourrons reprendre le contact pour les aspects plus promotionnels et de qualité des interventions (interventions auprès du personnel, etc.)**Hôpital fribourgeois**L’augmentation des heures d’interventions au HFR se chiffrent à 62% (2’847 en 2020 contre 1’757 en 2019. Le fait d’avoir une répondante sur place est très utile pour les échanges que nous entretenons régulièrement avec cette institution. Tous les services du HFR utilisent l’application pour faire recours aux interprètes. Certains services ont rencontré quelques difficultés, mais le service qualité interne et notre administration ont pu soutenir dans les démarches. Le contrat de prestations a pu être finalisé et signé début 2021 pour démarrer au 1er janvier 2021. Le HFR est donc au même tarif que les autres institutions du canton. Ils ont toutefois demandé de bénéficier d’une réduction sur les annulations de plus d’une heure avec un calcul dégressif. Nous avons donc adapté le contrat et la pratique dans ce sens, y compris pour les autres utilisateurs (excepté les cours ou séances d’information) et pour les interprètes. Cela concerne toutefois peu d’interventions. |
| 3.5 Développementdes interventions entrialogue | Evolution du nombre d’heures d’interprétariat | Les demandes d’interventions dans le canton de Fribourg représentent environ 63% des demandes totales avec env. 15’000 heures. Cela signifie une diminution de 6% par rapport à 2019.*Pour les détails, voir point 2.* |
| 3.6 Inscription durablede 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. Cependant, le rythme de l’association ne permet pas d’être proactif. Les exigences sont toujours plus grandes en ce qui concerne les services d’interprétariat et les interprètes et passablement loin de la réalité de terrain. En ce qui concerne les statistiques 2020, l’export est de bien meilleure qualité qu’en 2019, mais il n’est pas encore possible pour notre service de fournir tous les détails exigés par INTERPRET. L’examen pour le brevet fédéral est en pleine reconstruction. La volonté de distinguer l’interprétariat de la médiation interculturelle est assurée.  |
| 3.7 Préservation etpoursuite duperfectionnement desinterprètes (formationscontinues) | Nouvelles formations proposées et thématiques | En ce qui concerne les **formations continues**, nous avons pu proposer une 7ème session du Module 4 asile « Interpréter avec succès au sein de la procédure d’asile accélérée » en 2020, qui a été suivies par 2 interprètes du canton de Fribourg.Les deux ateliers d’une journée sur le thème de l’interprétariat par téléphone et vidéo ont dû être annulés en 2020. *Module 6 cf. 3.10* |
| 3.8 Continuation etintensification dessupervisions,intervisions,parrainages, formationde base  | Nombre de supervisions / intervisions / parrainages / formations de base  | En 2020, deux supervisions sur huit ont dû être annulées. Nous avons réussi toutefois à maintenir une intervision juste avant le semi-confinement de mars. Une 8e session de la **formation** menant au certificat **INTERPRET** s’est terminée en juin2020auprès de l’EPER à Lausanne (dernière session, l’EPER ne proposera plus cette offre dans le futur). L’option d’envoyer certains interprètes vers la formule proposée par *Appartenances* sera donc la seule possibilité dès 2020. Les deux nouvelles interprètes engagées à Fribourg en 2020 ont bénéficié d’un parrainage par une de nos interprètes internes, en attendant de rejoindre la formation pour le certificat chez Appartenances en 2021. |
| 3.9 Encouragement à la certification | Part des heures certifiées p/r au nombre total d’heures | A ce jour, le service compte (pour le canton de FR) 21 interprètes certifiés, 19 en cours de certification*\*)* et 8 sont en processus de validation des acquis sur un total de 59 interprètes actifs. Les 11 restants sont des interprètes qui cessent leur activité début 2021 ou qui traduisent pour des langues rares et peu demandées et qui rencontrent des difficultés à entamer un processus de qualification. 4 interprètes en route pour le brevet fédéral. « se comprendre » bénéficie toujours d’une seule interprète brevetée pour les langues suivantes : turc, kurde kurmanji, anglais, kurde badini et arabe.Les heures certifiées ou effectuées par les interprètes en cours de certification pour le canton de Fribourg représentent environ 88% des heures totales.*\*) « 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). Suite à votre subvention spécifique supplémentaire pour les cours de français, 11 interprètes suivent actuellement des cours qui les mèneront au B2 voire C1.* |
| 3.10 Mise sur pied dumodule 6« Accompagner lespersonnes dans leurprocessusd’intégration » | Nombre d’interprètes formés à l’accompagnement et prochaine session M6 | Le module 6 n’a pas été proposé en 2020, mais une session est prévue au printemps 2021. |
| 3.11 Poursuite desrencontres régulièresavec les professionnel-le-s des institutions | Nombre de rencontres avec quelles institutions | * ORS (2) La présentation de la prestation en accompagnement a été faite à ORS en deux fois : équipe infirmière et équipe sociale. La MIS est très attendue et semble répondre à un besoin important, toutefois ORS doit clarifier la question de prise en charge financière avec le SASoc.
* HFR (1 + entretiens par téléphone tous les trois mois environs) Contrat/conditions renouvelées. Facturation électronique, questions organisationnelles et en lien avec la collaboration avec les interprètes.
* RFSM : Suite au problème de facturation rencontrés en 2020, nous avons rencontré la responsable de l’administration des patients Mme Davet)
* SCEPM : Des échanges réguliers avec Laurence Nicod sont effectués, que ce soit en ce qui concerne les interprètes (retours sur des interventions) ou pour optimiser son utilisation de l’application de recours.
* Sages-femmes : La collaboration avec les sages-femmes indépendantes existe, nous avons pu les rencontrer pour présenter le service, mais le manque de subventions de leur côté pose problème pour le recours aux interprètes. Après un sondage concernant les besoins en traduction estimés par les sages-femmes indépendantes, il s’avère que le besoin serait d’environ 60 heures de traductions par année. En ajoutant à ce chiffre les besoins des sages-femmes travaillant avec PANAE (environ 40 heures de traductions par année), nous arrivons à une estimation totale de 100 heures de traduction annuelles, soit un budget d’environ 9’000.- CHF/année. Il n’est pas facile pour PANAE de financer ces 40 heures de traduction, puisque PANAE est totalement dépendante de dons. LA question ouverte est si ces frais pourraient entrer dans la première année pour les enfants (pédiatre) ? Des visites post-partum claires et explicites, où les femmes non allophones peuvent poser TOUTES leurs questions sont un excellent moyen d’éviter les séances médicales inutiles et un très bon outil de prévention. De plus, une traduction efficace permet aux sages-femmes, de diminuer le nombre visites auprès des patientes, car celles-ci, grâce à une meilleure compréhension, gagnent en confiance et sont ainsi autonomes plus vite.
* Une rencontre avec le Dr Peyrilles, le SASoc et l’ORS a eu lieu et a permis de clarifier les attentes et les possibilités de chacun. Le problème persiste toujours en ce qui concerne le financement des interprètes pour les rendez-vous médicaux privés. Le Dr Peyrilles est très « demandeur » d’interprétariat pour les réfugiés à l’aide sociale. Au sein du Service social, nous avons un règlement interne pour le recours aux interprètes, mais nous devons souvent faire des exceptions pour ce qui est des RDV médicaux privés.
 |
| 3.12 Sensibilisationdes étudiant-e-s desHautes Ecoles | Nombre de démarches de sensibilisation | Aucune sensibilisation n’a pu se faire en 2020. Deux interventions sont prévues en 2021 à la HEP de Fribourg. |
| 3.13 Evaluation de laqualité – enquêtes desatisfaction en ligne | Nombre de réponses et contenus | 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. Si besoin, nous proposons une rencontre tripartite, mais ce n’est encore jamais arrivé. La possibilité d’évaluer directement l’intervention après sa validation par l’utilisateur dans l’application est en cours de développement pour 2021.  |