

Rapport d'activités 2023

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

Avec le soutien de la



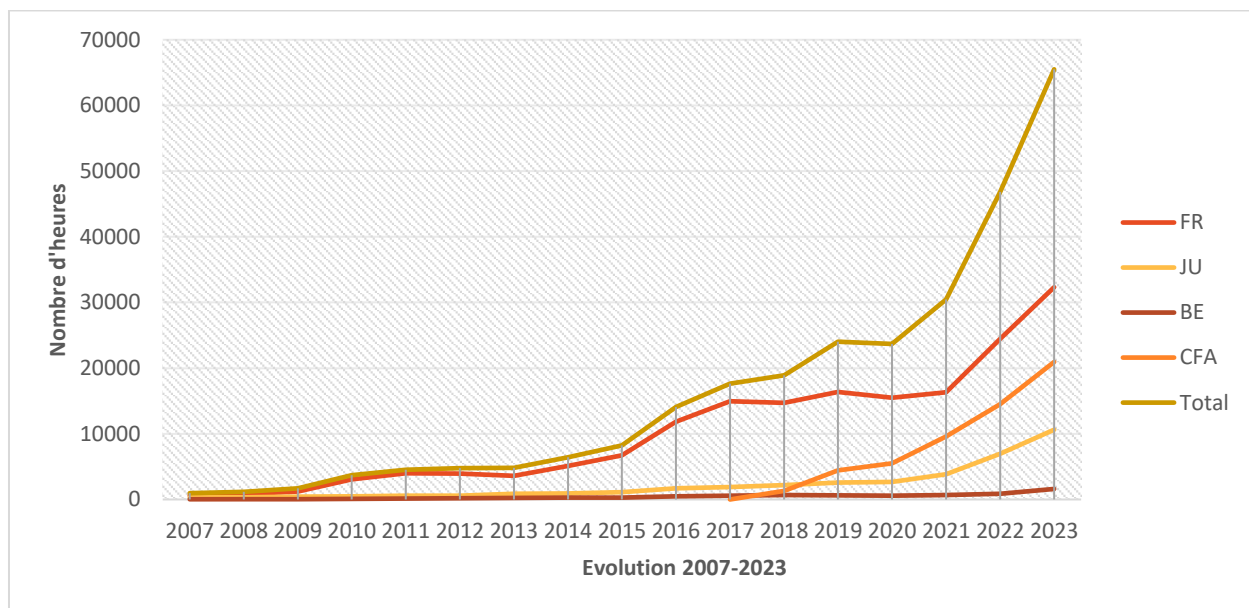
de la Direction de la Santé et des Affaires Sociales et
du Service de l'Action Sociale du Canton de Fribourg,
de la Direction de la Sécurité et de la Justice et du Bureau de l'Intégration des Migrants/es
et de prévention du racisme du Canton de Fribourg,
de la République et Canton du Jura et de son Bureau de l'Intégration et de la lutte contre le
racisme,
de l'Association Jurassienne d'Accueil des Migrants,
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 2023	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	5
2.4. Développement technologique et administratif - Processus	6
3. Indicateurs	6
3.1. Bénéficiaires et partenaires	7
3.2. Processus internes	8
3.3. Apprentissages et développements organisationnels	8
3.4. Finances.....	9

1. Situation générale du Service

Après une année 2022 marquée par une forte hausse des demandes (+54%), notre service d'interprétariat « se comprendre » a fait face pour la deuxième année consécutive à une importante croissance, avec +40% dans le nombre d'heures d'interprétariat fournies par rapport à l'année précédente. C'est ainsi 65'501 heures pour 62'169 interventions qui ont été effectuées en 2023. Pour le canton de Fribourg, cela représente un total de 32'322 heures pour 27'124 interventions.



Ce contexte de forte hausse des demandes représente une situation exceptionnelle pour notre service qui a multiplié par deux ses heures d'intervention en moins de 2 ans (+115% entre 2021 et 2023). Notre priorité a été à nouveau en 2023 de répondre aux sollicitations des institutions avec qui nous travaillons et d'importantes ressources ont été mobilisées pour engager et former de nouveaux-elles interprètes. 30 interprètes ont ainsi été engagés par « se comprendre » en 2023. Dans ce contexte, la formation initiale des interprètes a à nouveau été renforcée et consiste actuellement à deux jours complets de formation. Dans cette introduction sont abordés le rôle de l'interprète, le code professionnel, la gestion des émotions, les techniques d'interprétariat ainsi que les aspects organisationnels et administratifs liés à la fonction. 2023 marque également la transition au nouveau système de formation pour le certificat INTERPRET, ce qui a également occupé notre service comme détaillé au point 2.3.

La hausse des prestations a nécessité un nouveau renforcement de notre équipe de gestion. Durant l'année, un 30% supplémentaire a été alloué pour les tâches administratives avec deux collaborateur-ices qui ont augmenté leur taux de travail. Notre formatrice interne a augmenté son taux de 10% à 30% et la responsable du service a augmenté son taux de 70% à 80%. En cours d'année, une analyse des besoins du service nous a amenés à envisager un nouveau poste pour le suivi des interprètes, mais nous n'avons malheureusement pas réussi à finaliser le recrutement pour ce poste. Suite à cela, une analyse plus globale des ressources nécessaires et de la répartition des tâches et responsabilités dans notre équipe a été entamée début 2024. Cette analyse est menée de manière participative avec l'équipe et doit déboucher sur un renforcement dans différents domaines (formation, suivi des interprètes, promotion, gestion, etc.) à la suite de deux années de croissance extraordinaire.

En ce qui concerne les interprètes, l'analyse entamée en 2022 sur leurs conditions de travail s'est poursuivie en 2023. Le focus a été mis sur les conditions salariales et grâce à une augmentation des tarifs pour les clients, une augmentation des salaires a également pu être octroyée au 1^{er} janvier 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 2023, la demande pour l'interprétariat ayant continué d'augmenter, nous avons renforcé nos équipes d'interprètes avec 30 nouveaux engagements, nous permettant ainsi de mieux couvrir les demandes pour le turc, le dari ou l'arabe. Ces engagements nous permettent aussi de proposer de l'interprétariat pour de nouvelles langues : japonais, hongrois et urdu. Les langues les plus demandées en 2023 étaient par ordre décroissant le Russe, le Turc, le Dari, le Farsi, l'Ukrainien l'Arabe, le Pashto et le Tigrigna. Ces huit langues représentent au total 80% des demandes.

Les heures d'interprétariat fournies globalement par « se comprendre » ont augmenté de 40% en 2023, par rapport à 2022. La hausse est particulièrement marquée dans le domaine de la santé (+57%) et de l'asile (+39%), ainsi que dans une moindre mesure dans le domaine de la formation (+27%) et des autorités et tribunaux (+24%). L'intervention dans le domaine social a connu une augmentation plus faible (+8%) 2023.

Parmi les partenaires importants dans le canton de Fribourg, ORS a vu ses heures augmenter considérablement (+77%) à 14'685h contre 8'256h en 2022. Les heures du HFR (+82% à 5'295h) et du RFSM (+20% à 2'507h) ont également augmenté.

Dans les autres domaines, 463 heures (+14%) ont été réalisées au sein de Secteur de Contact Ecole-Parents Migrants de la Ville de Fribourg et 290h (+36%) au sein du Service des écoles de Villars-sur-Glâne. Les heures du SEJ ont également augmenté de 445h à 892h (+100%). En ce qui concerne le Service social pour réfugiés de Caritas et la Maison de Formation et Intégration (MFI), ce sont au total 5'332 heures qui ont été effectuées.

En 2023, le service d'interprétariat a assuré 407 interventions vers l'allemand, dont 87 dans le canton de Fribourg. Ceci correspond à un total de 321 heures, dont 119 heures dans le canton de Fribourg.

Dans le domaine de la médiation interculturelle, un total de 514 heures ont été réalisées, réparties entre les mandats d'accompagnements et la permanence des interprètes. Ceci représente une baisse du nombre d'heures en médiation.

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 bilingue 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 autant un outil de promotion 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 2023, la première newsletter a mis le focus sur l'interprétariat dans la région du Jura bernois et dans le sud du canton de Fribourg, avec notamment pour invitée Sophie Cattin, déléguée à l'intégration de la ville de Bulle. La deuxième newsletter a fait la part belle au domaine de la formation des interprètes. Elle a abordé les changements dans ce domaine avec l'introduction du nouveau cursus et du nouvel examen pour le certificat INTERPRET, mais aussi partagé les réflexions de Georges Rais, superviseur de notre service depuis plusieurs années.

En 2022, nous avons également entretenu les liens avec les institutions avec lesquelles nous travaillons. Nous avons informé nos partenaires directement par email lors de nouveautés 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 HFR, le RFSM, et ORS en 2023. Notre service a également participé une rencontre de réseaux réunissant les acteurs du domaine de l'asile de la santé mentale, et fait partie d'un groupe de travail axé sur l'accès aux soins dans le domaine de l'asile.

2.3. *Formation des interprètes*

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

Le rythme d'engagement de nouveaux interprètes est resté très élevé en 2023, ce qui nous a amené à renforcer à nouveau le processus d'introduction des nouveaux-elles collaborateur-ices engagés comme interprètes au sein de notre service, comme détaillé en introduction de ce rapport. Cet engagement envers la formation et la qualité des interventions dès le départ représente un investissement financier important pour notre service, mais montre ses preuves sur le terrain.

Les supervisions ont à nouveau été renforcées en 2023, puisque nous avons offert un total de 17 séances de supervision, dont 11 à Fribourg. Ce renfort a été pensé pour soutenir en particulier les nouveaux-elles interprètes fortement engagé-e-s. Ce format est précieux car il permet l'échange entre pairs sous l'œil attentif d'un superviseur externe, dans un cadre confidentiel.

En 2023, 7 interprètes engagés chez « se comprendre » ont obtenu le certificat INTERPRET. Le nouvel examen de certificat INTERPRET sera en vigueur dès l'été 2024, « se comprendre » s'est donc naturellement investi en 2023 pour préparer la transition vers ce nouveau système de formation, notamment en coordination avec d'autres services d'interprétariat dans toute la Suisse.

Le module 4a « interpréter dans la procédure d'asile » a été proposé par Caritas Suisse au printemps 2023. 23 participants, dont 17 engagés chez « se comprendre » ont suivi cette formation de 5 jours. Au total, ce sont 26 modules de formation du système INTERPRET qui ont été suivis en 2023 par les interprètes de « se comprendre ». Le service prend habituellement en charge environ 75% des frais de formation pour ces modules.

Deux colloques ont également été proposées aux interprètes. Pour le premier, nous avons pu compter sur l'intervention de Kétia Queen, d'InfoRacisme qui a animé un workshop sur le thème suivant : « interprète et témoin de racisme : que faire ? », le tout suivi d'un moment convivial avec les interprètes. Le deuxième colloque a été dédié aux nouveautés au sein du service et aux changements dans le système de formation INTERPRET.

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

L'utilisation de la plateforme Bhaasha nous donne aujourd'hui un outil de travail moderne, performant, facile d'utilisation et en amélioration constante. En 2023, la plateforme n'a pas connu de changements majeurs, mais un groupe de travail a été créé afin de préparer un changement de structure de l'application qui interviendra à l'automne 2024. Ce changement permettra à l'équipe de « se comprendre » de travailler avec une nouvelle interface pour la gestion des demandes, mais aussi le suivi des interprètes et les statistiques.

3. Indicateurs

3.1. Bénéficiaires et partenaires

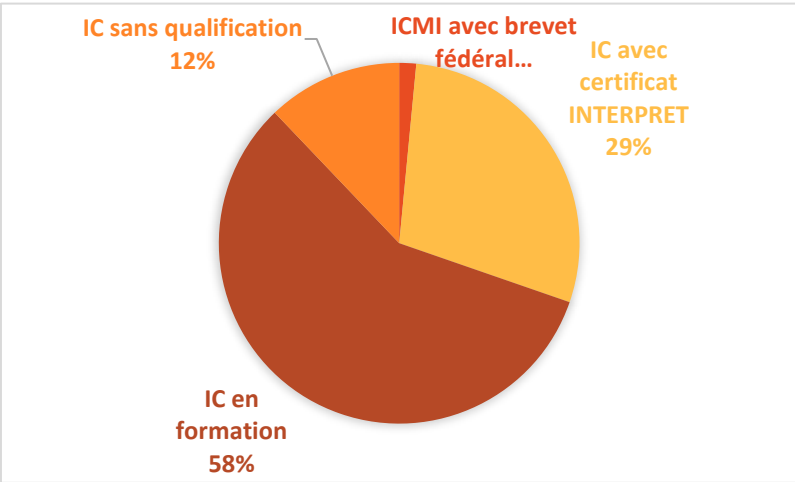
Indicateurs	Réalisation																																																							
<p>1.1. Nombre d'heures par domaine dans le canton de FR sur 5 ans</p>	<p style="text-align: center;">Heures d'intervention par domaines dans le canton de Fribourg</p> <table border="1"> <caption>Approximate data from the chart (in hours)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Social</th> <th>Ecole/formation</th> <th>Santé</th> <th>Autre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2014</td><td>2000</td><td>1000</td><td>3000</td><td>0</td></tr> <tr><td>2015</td><td>2500</td><td>1500</td><td>4000</td><td>0</td></tr> <tr><td>2016</td><td>3000</td><td>2000</td><td>8000</td><td>0</td></tr> <tr><td>2017</td><td>3500</td><td>2500</td><td>10000</td><td>0</td></tr> <tr><td>2018</td><td>3500</td><td>2500</td><td>10000</td><td>0</td></tr> <tr><td>2019</td><td>4000</td><td>3000</td><td>9000</td><td>0</td></tr> <tr><td>2020</td><td>4500</td><td>3500</td><td>11000</td><td>0</td></tr> <tr><td>2021</td><td>5000</td><td>4000</td><td>10000</td><td>0</td></tr> <tr><td>2022</td><td>8000</td><td>3000</td><td>15000</td><td>0</td></tr> <tr><td>2023</td><td>6000</td><td>2000</td><td>24000</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Année	Social	Ecole/formation	Santé	Autre	2014	2000	1000	3000	0	2015	2500	1500	4000	0	2016	3000	2000	8000	0	2017	3500	2500	10000	0	2018	3500	2500	10000	0	2019	4000	3000	9000	0	2020	4500	3500	11000	0	2021	5000	4000	10000	0	2022	8000	3000	15000	0	2023	6000	2000	24000	0
Année	Social	Ecole/formation	Santé	Autre																																																				
2014	2000	1000	3000	0																																																				
2015	2500	1500	4000	0																																																				
2016	3000	2000	8000	0																																																				
2017	3500	2500	10000	0																																																				
2018	3500	2500	10000	0																																																				
2019	4000	3000	9000	0																																																				
2020	4500	3500	11000	0																																																				
2021	5000	4000	10000	0																																																				
2022	8000	3000	15000	0																																																				
2023	6000	2000	24000	0																																																				
<p>1.2. Part des heures vers l'allemand</p>	<p>En 2023, le service d'interprétariat a assuré 407 interventions vers l'allemand, dont 87 dans le canton de Fribourg. Ceci correspond à un total de 321.5 heures, dont 119.5 heures dans le canton de Fribourg.</p>																																																							
<p>1.3. Nombre d'action de promotion et sensibilisation par domaine et nouveaux partenaires</p>	<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.</p> <p>Rencontre avec les partenaires Voir ci-dessus au point 2.2.</p> <p>Nouveaux partenaires En 2023, « se comprendre » a compté 70 nouveaux clients, dont 36 dans le canton de Fribourg. Parmi ces 36 nouveaux partenaires, se trouve environ un tiers d'institution scolaires.</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 2022, 101 interventions pour un total de 103 heures avaient eu lieu. En 2023, la demande a légèrement progressé dans ce domaine, puisque les services sociaux en dehors du domaine de l'asile ont fait appel à des interprètes pour 104 interventions (+ 3%) pour un total de 125 heures (+ 21%). Les trois services ayant le plus fait appel à « se comprendre » en 2023 étaient le service social de Villars-sur-Glâne, Pro Senectute et le service des Curatelles de Fribourg. Au total, 10 services sociaux ou de curatelles ont bénéficié de cette promotion en 2023.</p>																																																							
<p>1.4. Appréciation qualitative de l'interprétariat,</p>	<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</p>																																																							

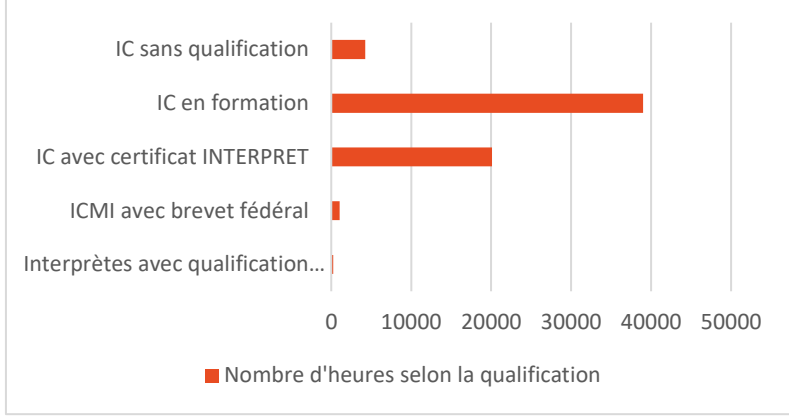
ainsi que des actions de promotion et sensibilisation	insatisfaction. La personne répondante pour la qualité à l'interne clarifie ensuite avec l'interprète concerné et fait un retour au client. Les rencontres annuelles avec les partenaires les plus importants permettent aussi de faire remonter et traiter d'éventuelles situations problématiques.
---	--

3.2. *Processus internes*

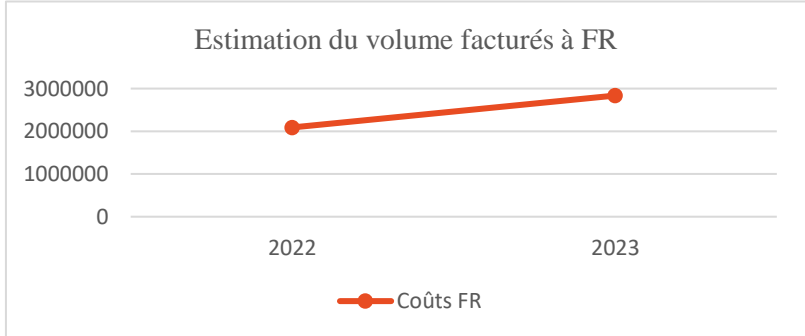
Indicateurs	Réalisation
2.1. Nombre et part des demandes non-réalisées	En 2023, 90,79 % des demandes ont été acceptées. Ceci implique que 5'750 demandes n'ont pas pu être réalisées, pendant que 56'697 ont pu l'être.
2.2. Temps de réponse médian	Le temps de réponse médian était de 15 secondes.
2.3. Nombre de logins Bhaasha	Au 31.12.23, nous comptons 553 logins de clients, dont 339 situés dans le canton de Fribourg. En 2023, 353 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	<p>En 2023, la part des interprètes « en formation » est restée très haute. Ceci est dû au nombre important d'interprètes nouvellement engagés par le service en pendant l'année (30 nouveau-elles interpretes).</p>  <table border="1"> <caption>Répartition des interprètes par catégorie de qualification</caption> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IC en formation</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>IC avec certificat INTERPRET</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>IC sans qualification</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>ICMI avec brevet fédéral</td> <td>Part non précisée</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	Pourcentage	IC en formation	58%	IC avec certificat INTERPRET	29%	IC sans qualification	12%	ICMI avec brevet fédéral	Part non précisée
Catégorie	Pourcentage										
IC en formation	58%										
IC avec certificat INTERPRET	29%										
IC sans qualification	12%										
ICMI avec brevet fédéral	Part non précisée										

	 <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 2023, le service a été renforcé dans plusieurs domaines (gestion, organisation des interventions, salaires et facturation, formation des interprètes). En décembre 2023, les EPT étaient répartis de la manière suivante au sein du service :</p> <p>Organisation des interventions : 0.7 EPT Engagements des interprètes : 0.4 EPT (+0.2 EPT) Salaires et facturation : 0.4 EPT Représentation extérieure : 0.2 EPT Coordination formations, saisies, statistiques, qualité, etc. : 0.4 EPT Formation des interprètes : 0.3 EPT (+0.2 EPT) Gestion service : 0.8 EPT (+0.1 EPT)</p>
<p>3.3. Nombre de formation et de prestations de perfectionnement, ainsi que de participant-e-s</p>	<p>En 2023, 7 interprètes engagés chez « se comprendre » ont obtenu le certificat INTERPRET. Par ailleurs, 26 modules de formation du système INTERPRET ont été suivis en 2023 par les interprètes de « se comprendre ».</p> <p>Pour nouveaux-elles interprètes engagé-e-s, 4 sessions de formation (8 jours au total) ont été proposées au cours de l'année auxquelles ont participé 28 interprètes.</p>

3.4. Finances

Indicateurs	Réalisation
<p>4.1. Coûts totaux dans le canton de FR sur 5 ans</p>	<p>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.</p>  <p>Estimation du volume facturés à FR</p> <p>Coûts FR</p>

<p>4.2. Ratio entre coûts totaux et nombre d'heures d'interprétariat réalisées</p>	<p>Coût par heure d'interprétariat hors frais : CHF 58.17 Coût par heure d'interprétariat y.c. déplacement et formation : CHF 68.87 Frais structurels par heure d'interprétariat : CHF 16.50 Coût total par heure d'interprétariat : CHF 85.37</p> <p style="text-align: center;">Répartition par heure d'interprétariat</p> <table border="1"> <caption>Estimated data for Répartition par heure d'interprétariat</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Salaire IC (%)</th> <th>Frais IC (%)</th> <th>Structure (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>58.17</td> <td>10.70</td> <td>19.13</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>58.17</td> <td>10.70</td> <td>16.50</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Salaire IC (%)	Frais IC (%)	Structure (%)	2022	58.17	10.70	19.13	2023	58.17	10.70	16.50
Année	Salaire IC (%)	Frais IC (%)	Structure (%)										
2022	58.17	10.70	19.13										
2023	58.17	10.70	16.50										
<p>4.3. Part de coûts de coordination et des frais de siège par rapport aux dépenses totales</p>	<p>Part des coûts de coordination : 13.77% Part des frais de siège : 5.56%</p>												
<p>4.4. Part du déficit ou des bénéfices par rapport aux dépenses totales</p>	<p>En 2023, le service a réalisé un bénéfice de 1.46%. Ce bénéfice est dû à un poste créé et non pourvu en cours d'année. Il a été attribué au fond « se comprendre », qui reste déficitaire.</p>												