



Newsletter « se comprendre » 1/17

2017 : une année charnière

Bilan du Programme d'Intégration Cantonal (PIC) 2014–2017 et nouvelles perspectives, le service « se comprendre » est à pied d'œuvre pour une année décisive.

«En 2017, nous allons faire le bilan avec les trois cantons avec lesquels nous avons signé des contrats de prestations et déterminer les orientations du prochain PIC en matière d'interprétariat», explique Barbara Ouedraogo, responsable du service « se comprendre ». A l'heure des premières évaluations intermédiaires (cf. encadré), l'inscription de l'interprétariat dans les PIC semble porter ses fruits, comme le confirme Nicole Bart, déléguée à l'intégration dans le canton du Jura: « le PIC a amené une reconnaissance du travail fourni par les structures en charge de l'interprétariat communautaire et un ancrage de ce domaine dans le processus d'intégration des étrangers ».

Une proximité efficace

Ce changement a également généré un nouveau contexte de collaboration. « Lorsque les soutiens financiers de l'interprétariat étaient reliés au SEM (Secrétariat d'Etat aux migrations) avant la mise en œuvre des PIC, les projets proposés

étaient larges et les partenariats plus difficiles à entretenir. Aujourd'hui, nous sommes dans une optique régionale », constate Barbara Ouedraogo. Facilités par la proximité, les contacts avec les partenaires sont plus stables et réguliers ce qui favorise le développement des projets. « Nous avons l'impression très nette que notre action gagne en adéquation par rapport aux attentes et aux besoins des cantons », souligne la responsable de « se comprendre ». A la confiance dans les échanges, Bernard Tétard, délégué à l'intégration du canton de Fribourg ajoute la « durabilité »: « ce mandat quadriennal a formalisé l'importance du recours aux interprètes, la promotion des prestations de « se comprendre », la consolidation de la formation de base ainsi que le développement de formations continues ».

Des projets spécifiques

Sur la base du cadre commun, la collaboration avec chaque canton a néanmoins donné lieu à des projets spécifiques. En

2016 par exemple, une table ronde organisée à Fribourg a notamment permis de consolider l'intérêt des professionnels du canton à l'égard de l'interprétariat. Le Bureau de l'intégration des migrants et de la prévention du racisme a également proposé à « se comprendre » de collaborer en 2017 sur le projet « Migration et 3^{ème} âge » dont il a la charge.

Par ailleurs, la mise en œuvre des « primo-entretiens » dans les communes bernoises a représenté un engagement très important du canton de Berne en matière d'interprétariat.

« L'augmentation du nombre de demandes est de 72 % en 2016. »

Enfin, l'objectif de promotion visé par le canton du Jura a été mené avec succès, comme l'indique Nicole Bart. « L'engagement d'une chargée de promotion a permis de rencontrer de nombreux responsables de services et institutions qui, convaincus par la démarche, ont décidé depuis lors de développer une ligne budgétaire spécifique pour l'interprétariat. »



Augmentation des demandes

Dans l'attente des statistiques de fin d'année, les chiffres intermédiaires affichent pour l'heure, une tendance marquée. « Toute région confondue, l'augmentation du nombre de demandes est de 30% en 2014 et 2015 et de 72% en 2016 », constate Barbara Ouedraogo. A cet égard, les partenaires cantonaux saluent unanimement l'accroissement de la visibilité du service « se comprendre » grâce notamment à son site internet lancé en 2015. « Cette augmentation est certainement liée au très grand investissement de « se comprendre » en matière de site internet, d'optimisation des procédures et de travail de sensibili-

Premiers succès tangibles

Dans son rapport intermédiaire publié à fin 2016, le SEM constate que les PIC offrent la souplesse escomptée et se révèlent être des instruments propres à favoriser la promotion de l'intégration. Parmi les succès tangibles relevés en matière d'intégration, le SEM souligne le développement des entretiens d'accueil des nouveaux arrivants, l'élargissement de l'offre des cantons et le nombre croissant d'interprètes communautaires et de médiateurs appelés, par exemple, dans les écoles, les hôpitaux et les offices sociaux. Tous ces instruments et les personnes qui les déploient facilitent la communication avec les immigrés qui ne parviennent pas encore bien à se faire comprendre et préviennent malentendus, incompréhensions, pertes de temps et erreurs.

www.sem.admin.ch

sation », souligne Brigit Zuppinger, collaboratrice spécialisée à la Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne. Face à ces premiers résultats réjouissants, Barbara Ouedraogo précise cependant que « l'engagement de « se comprendre » sur la qualité des prestations reste notre priorité ».

Perspectives 2018–2021

Concernant les orientations du prochain PIC, le service « se comprendre » entend maintenir les deux piliers de base que sont la formation des interprètes et la sensibilisation auprès des professionnels, tout en restant ouvert aux nouveaux projets. A Fribourg, le bilinguisme apparaît en première ligne. « Dans un canton bilingue, il est primordial de renforcer le nombre d'interprètes germanophones. La question de la traduction du site en allemand se pose également dans une logique plus globale de simplification de la procédure de demande d'interprète », explique Bernard Tétard.

A Berne, Brigit Zuppinger relève la question du financement des prestations d'interprétariat : « cela reste un grand défi. A moyen terme, les interrogations porteront aussi sur des solutions meilleures marché, centralisées, telles que le téléphone ou la vidéo ».

Pour les trois régions, le service « se comprendre » mentionne également le projet-pilote d'une plateforme en ligne permettant au client de réserver lui-même directement un interprète et le lancement d'une nouvelle enquête de satisfaction d'ores et déjà en ligne (www.secomprendre.ch) afin de refaire un état des lieux actuel des attentes des clients. De quoi poursuivre sur une belle lancée ... en connaissance de cause. (cbu)

L'édito



**Chère lectrice
Cher lecteur**

En ce début d'année 2017, riche en « transitions » – c'est la fin des premiers programmes cantonaux d'intégration – et en nouveaux projets – migration et santé, nouvelle plateforme pour les demandes en ligne, etc. – je souhaite partager avec vous, l'une de mes motivations intrinsèques à mener à bien les missions développées par « se comprendre ».

Lorsque que je suis entrée en fonction à « se comprendre » en 2009, faire appel à un interprète se révélait, pour moi, être un dernier recours dans certaines situations. De celles où il est impossible d'accéder à ses interlocuteurs si personne n'est là pour traduire. Lors de mon activité précédente, au sein de la protection des mineurs du canton de Vaud, j'ai eu parfois recours à un interprète communautaire. Il pouvait transmettre mes dires, c'était l'essentiel.

J'étais alors bien loin d'imaginer que j'aurais pu construire un réel partenariat avec cette personne pour mettre toutes les chances de mon côté dans la résolution d'un conflit ou simplement la communication avec l'autre, être à l'écoute. Ce n'est qu'en étant mandatée pour promouvoir le travail des interprètes que j'ai appris et compris en quoi consistait leur rôle et que j'ai pu me rendre compte qu'ils représentaient bien plus qu'un simple « dictionnaire sur pied ». Avoir accès à la parole de l'autre, à ses représentations, ses valeurs, ses maux, cela n'est envisageable que grâce à quelqu'un qui garantit cet échange. Le parcours de l'Autre ressemble à celui de l'interprète. Il est donc le seul, avec une résilience unique, à pouvoir le transmettre dans une autre langue que la sienne.

Après ces années passées à leurs côtés, je suis intimement convaincue que l'interprète est une ressource inestimable dans le contact avec l'Autre. Et c'est en écho aux mots de Primo Levi que je continue d'agir : « Entre l'homme qui se fait comprendre et celui qui ne le fait pas il y a un abîme de différence. Le premier sauve sa vie. »

Barbara Ouedraogo
Responsable Service d'interprétariat

6 questions à un interprète

Qu'est-ce qui vous a amené à apprendre le français et l'allemand ?

Khadaar Siyaad Mahdi, interprète pour

le somali: En Suisse, pour s'intégrer socialement et professionnellement, les langues locales sont primordiales. C'est donc une des raisons qui m'a amené à apprendre les langues. À mon arrivée, j'ai eu la chance de vivre à Moutier dans le Jura bernois et d'y apprendre le français. Ensuite, je suis venu m'installer à Berne pour des raisons professionnelles. Là, j'ai commencé à pratiquer l'allemand qui est maintenant ma première langue locale d'interprétariat.

Était-ce votre objectif de devenir interprète ?

L'idée de devenir interprète ne m'avait jamais traversé l'esprit. Tout a commencé à Berne: je logeais avec des compatriotes somaliens, qui, en difficultés avec l'allemand me sollicitaient pour les accompagner dans leurs démarches. Plus j'apportais mon aide bénévolement, plus j'accumulais d'expérience et plus je trouvais le métier d'interprète intéressant et bénéfique. J'ai alors pris contact avec le service d'interprétariat alémanique « com-

prendi » pour pouvoir être interprète en Allemand/Somali.

Comment en êtes-vous venus à pratiquer l'interprétariat avec deux langues sources ?

En intervention, je me suis souvent retrouvé avec plusieurs professionnels parlant l'un, le français, l'autre l'allemand ou l'anglais. C'est ainsi que j'ai contacté le service d'interprétariat français « se comprendre » à Fribourg pour intervenir également en Français/Somali.

Avez-vous suivi une formation pour devenir interprète ?

Oui, naturellement. J'ai suivi une formation d'interprétariat à Berne et je détiens aujourd'hui le certificat d'interprétariat Allemand/Somali. Mon but est d'être actif en tant qu'interprète dans toute la Suisse et d'acquérir les certificats d'interprétariat en différentes langues locales.

Dans quels domaines intervenez-vous ?

J'interviens dans tous les domaines mais avec plus de facilité dans le domaine mé-



Khadaar Siyaad Mahdi, interprète pour le somali

dical et social. Par ailleurs, j'envisage de suivre un module de formation spécifique pour intervenir auprès des autorités judiciaires.

Comment voyez-vous votre rôle d'interprète ?

Mon rôle d'interprète est de relier deux cultures différentes, relier deux approches, permettre à l'un et à l'autre de se comprendre et cela crée un double soulagement pour le bénéficiaire comme pour le professionnel. Après chaque intervention, j'apprécie énormément d'y avoir contribué.

Plus de 100 enseignants réunis !

Invité par les établissements scolaires de Villars-sur-Glâne, le service « se comprendre » a reçu un accueil enthousiaste.

« Les affiches de www.secomprendre.ch sont dans toutes les salles des maîtres » se réjouit Vera Condé Lateltin, coordinatrice école-parents migrants du Service des écoles de la commune de Villars-sur-Glâne. Par sa fonction de « lien » entre le milieu scolaire et les parents migrants, elle porte un regard aiguisé sur l'interprétariat. « La communication entre les enseignants, l'interprète, les parents et moi-même est fondamentale pour pouvoir débloquer certaines situations sensibles ». La coordinatrice a alors proposé d'inviter le service « se comprendre » à venir présenter le travail des interprètes aux enseignants des différentes classes.

En formation continue

« Les trois responsables d'établissements ont d'emblée souhaité inscrire cette rencontre comme une formation continue pour les enseignants ». Comment travailler avec des interprètes ? Malgré une pratique courante des enseignants, les questions restaient nombreuses. Un vocabulaire trop spécialisé ou un regard mal orienté peuvent entraver la communication. La question du « bilan de l'intervention » avec l'interprète est également soulevée. « Personnellement, je donne à l'interprète un « retour » sur comment j'ai perçu l'entretien. Mais j'ai moi-même peu de retour de la part des interprètes. Or, ce feedback des interprètes peut être précieux pour améliorer la pratique de l'interprétariat

et la communication interculturelle », explique-t-elle.

Des enseignants empathiques

Dans une commune caractérisée par une forte population allophone, les enseignants de Villars-sur-Glâne affichent une empathie indéniable. « Le réflexe est là. Il y a cette ouverture à la présence et à la nécessité de l'interprète. Et ils sont très sensibles au fait d'être bien compris par les parents. » Cependant, la rencontre avec le service « se comprendre » a permis aux enseignants d'approfondir leur pratique de l'interprétariat. « C'était une première pour eux. Ce dialogue direct entre le service « se comprendre » venu avec un interprète et les enseignants me paraît essentiel pour améliorer les interventions autant du côté des enseignants que des interprètes », conclut Vera Condé Lateltin.

Se rencontrer pour mieux se comprendre

J'occupe un poste d'assistante sociale au Réseau Fribourgeois de santé mentale et fonctionne au Centre de soins en santé mentale et clinique de jour à Bulle. Lors d'un comité de Direction au printemps 2016, il a été décidé de la création d'un groupe pluridisciplinaire de travail « Migration ». J'y représente notre service social et j'en assume la coordination.

Rencontre avec les interprètes

Qui dit Migration dit « se comprendre » et, forcément, « service d'interprétariat communautaire ». Je précise que le RFSM sollicite d'ailleurs très régulièrement le service d'interprétariat communautaire. Cette nouvelle tâche m'a cependant personnellement amenée à m'informer, à m'intéresser et à découvrir les prestations existantes en matière d'interprétariat. Invitée à participer à un atelier de formation sur le thème de la santé organisé par le service « se comprendre », nous nous sommes penchés sur

l'interaction avec les professionnels de la santé, les rôles et les responsabilités de chacun dans le dialogue. Cet après-midi a été très intéressant et très riche. J'en suis sortie enchantée. De belles rencontres et des échanges fructueux entre les professionnels de la santé et les interprètes a permis de mettre en lumière les besoins et les réalités des uns et des autres. A commencer par la nécessité de bien préparer l'entretien et les précieuses « 5' » avant et après pour se présenter ou échanger après une intervention.

Des connaissances indéniables

Par ailleurs, j'y ai appris que les interprètes étaient clairement des professionnels et pas uniquement des personnes sachant traduire. Ils passent par un entretien d'embauche et doivent avoir un niveau bilingue B2/C1. Ils bénéficient tous d'une formation de base et ont très régulièrement la possibilité de suivre des formations continues

dans différents domaines : santé, juridique, école, etc. Ils sont également accompagnés en interventions et supervisions trois à quatre fois par an. Leur cursus peut aller jusqu'à l'obtention d'un brevet fédéral d'interprète. Tous issus de la migration, leurs connaissances interculturelles sont indéniables. De notre rencontre et nos échanges, il y aurait encore beaucoup à dire. Je retiens l'essentiel : « pour bien comprendre, bien entendre, il faut ... bien écouter ».



Corinne Pfeuti,
Assistante sociale,
Réseau Fribourgeois
de santé mentale
(RFSM)

Le kiosque de l'interprétariat

■ Journées de réflexion

INTERPRET, l'association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle organise à Berne deux journées de réflexions :

- le **6 mai** sera la Journée professionnelle destinée aux interprètes communautaires et personnes intéressées ;
- le **16 mai**, la Journée annuelle des services d'interprétariat régionaux et des institutions de formation incluant, l'après-midi, l'assemblée annuelle 2017 de l'Association INTERPRET.

www.inter-pret.ch

■ Jour de prévention

Le Conseil fédéral intensifie la lutte contre les mutilations génitales féminines. Durant la période 2016–2019, l'Office fédéral de la santé publique et le Secrétariat d'Etat aux migrations ont prévu de cofinancer des activités d'information, de conseil et de prévention dans le cadre d'un « réseau contre les mutilations génitales féminines ». La soumission de projet est possible via le site ci-dessous. La Journée internationale de tolérance zéro face aux mutilations sexuelles féminines est célébrée par l'ONU chaque **6 février**.

www.bag.admin.ch

■ Journées du réfugié

En 2017, diverses manifestations seront organisées partout en Suisse à l'occasion des journées du réfugié, les **17, 18 et 20 juin**. Les Journées du réfugié ont vu le jour en 1980 sur une initiative de l'Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR). Au cours des dernières décennies, elles sont devenues la plus importante campagne de sensibilisation de Suisse à la cause des réfugiés.

www.osar.ch

Un jour à dire « Merci »

Fervent défenseur de l'interprétariat dès la première heure, Bernard Tétard, délégué à l'intégration des migrant-e-s du canton de Fribourg depuis avril 2005 prendra sa retraite à la fin juin 2017. Ses initiatives et son soutien au service « se comprendre » ont contribué activement au développement de l'interprétariat dans le canton de Fribourg. Nous tenons à le remercier chaleureusement pour ces années de collaboration fructueuse. Il est remplacé dans ses fonctions par Madame Giuseppina Greco depuis le 1^{er} janvier 2017 pour une transition optimale.

■ Journée du bilinguisme

Comme chaque année, la Journée du bilinguisme se déroulera le **26 septembre** partout où des associations, des communes ou de simples citoyens organisent des activités. En région fribourgeoise, Fri2frei, est la plateforme internet qui met en valeur les activités et les initiatives en faveur du bilinguisme et de la compréhension entre les deux communautés linguistiques fribourgeoises. Toute associations, institution, entreprise ou particulier qui souhaitent annoncer un événement en faveur du bilinguisme peuvent le faire sur cette plateforme.

www.fri2frei.ch

Contact/Impressum

Newsletter avril 2017

« se comprendre »
Service d'interprétariat communautaire
Caritas Suisse, Département Fribourg
Boulevard de Pérolles 55, CP 11, 1705 Fribourg

Pour demander un/e interprète :

026 425 81 30
ou secomprendre@caritas.ch
ou www.secomprendre.ch

Rédaction : Clotilde Buhler, Barbara Quedraogo
Photos : Clotilde Buhler
Graphisme/Impression : Caritas Suisse, Lucerne