



Institut de hautes études en administration publique
Swiss Graduate School of Public Administration
Institut universitaire autonome

Unité de Politiques locales et d'Évaluation
des politiques publiques

Rapport d'évaluation du dispositif d'interprétariat communautaire de la Croix-Rouge genevoise

Mandaté par le Bureau de l'intégration des étrangers (BIE) de la République et canton
de Genève

Version finale

Mars 2013

Prof. Katia Horber-Papazian

Grégory Häuptli

Table des matières

1	Introduction	1
1.1	Mandat d'évaluation	1
2	Objectifs, questions d'évaluation, démarches et méthodes	3
2.1	Les objectifs et questions d'évaluation	3
2.2	Démarches et méthodes	4
3	L'adéquation des prestations fournies par le SIC de la CRG avec les besoins des organismes utilisateurs	9
3.1	La qualité des prestations offertes par les interprètes communautaires	9
3.2	La couverture des besoins en nombre d'heures d'interprétariat et en langues étrangères	12
3.3	La disponibilité, l'accessibilité et la collaboration des interprètes communautaires	12
3.4	La connaissance par les organismes utilisateurs de la certification des interprètes communautaires	13
3.5	Les points clés du chapitre	14
4	L'efficacité administrative du SIC de la CRG	15
4.1	La communication avec le SIC de la CRG	15
4.2	Les procédures de demande d'interprètes communautaires	16
4.3	Les procédures de facturation des heures d'interprétariat	20
4.4	L'adéquation entre les tarifs appliqués et les prestations fournies	21
4.5	Les points clés du chapitre	23
5	La satisfaction des interprètes communautaires par rapport au SIC de la CRG	24
5.1	La formation de base et continue	24
5.2	Les conditions de certification	25
5.3	Les conditions de travail	25
5.4	Les points clés du chapitre	28
6	Les coûts et les ressources du SIC de la CRG	29
6.1	Les ressources financières du SIC de la CRG	29
6.2	Les coûts du SIC de la CRG	29
6.3	Les taux de couverture des coûts et l'autonomie financière du SIC de la CRG	34
6.4	Les coûts de l'interprétariat communautaire pour les HUG, le DIP et l'HG	36
6.5	Les points clés du chapitre	37
7	La comparaison entre les services d'interprétariat communautaire de la CRG et d'Appartenances Vaud	38
7.1	La comparaison des organismes utilisateurs et des langues demandées	38
7.2	La comparaison des fonctionnements administratifs	39

7.3	La comparaison des conditions de travail des interprètes communautaires	40
7.4	La comparaison des coûts et des ressources	42
7.5	Les points clés du chapitre	48
8	Conclusion : réponses aux questions d'évaluation	49
9	Piste de recommandations	52

Liste des abréviations

ARA	Aide aux requérants d'asile
BASS	Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale
BIE	Bureau de l'intégration des étrangers de la République et canton de Genève
CCT	Convention collective de travail
CDD	Contrat à durée déterminée
CDI	Contrat à durée indéterminée
CHUV	Centre hospitalier universitaire vaudois
CRG	Croix-Rouge genevoise
DGAS	Direction générale de l'action sociale
DIP	Département de l'instruction publique, de la culture et du sport
EdS	Emploi de Solidarité
HG	Hospice général
HUG	Hôpitaux universitaires de Genève
IDHEAP	Institut des hautes études en administration publique
Nb	Nombre
ODM	Office fédéral des migrations
OMP	Office médico-pédagogique
SAR	Service d'aide au retour
SIC	Service d'interprétariat communautaire
SSJ	Service santé jeunesse
TPG	Transports publics genevois
VD	Canton de Vaud

1 INTRODUCTION

1.1 Mandat d'évaluation

La Croix-Rouge genevoise (CRG) est responsable, à travers son service d'interprétariat communautaire (SIC), des prestations d'interprétariat pour le canton de Genève. Le SIC de la CRG met à disposition des institutions publiques et privées 143¹ interprètes² pouvant traduire dans 91 langues et dialectes. En 2011, 58 organismes utilisateurs³ ont eu recours au SIC de la CRG. Les trois plus importants organismes utilisateurs sont les Hôpitaux Universitaires Genevois (HUG), l'Hospice général (HG) et le Département de l'instruction publique, de la culture et du sport (DIP).

De 2008 à 2011, l'Office fédéral des Migrations (ODM) a subventionné chaque année le SIC de la CRG à hauteur d'un montant variant de CHF 127'507 à CHF 143'379 afin qu'il puisse garantir ses prestations et assurer son développement. Ces subventions avaient également comme objectif que le SIC de la CRG soit autonome financièrement. Les années 2012 et 2013 sont une période transitoire durant laquelle les subventions de l'ODM restent pratiquement inchangées pour cesser en 2014. En plus de ces subventions fédérales, la Direction générale de l'action sociale (DGAS) du canton de Genève octroie une subvention cantonale depuis 2009 à la CRG. Cette aide financière cantonale d'un montant global de CHF 1'000'000 est allouée à la CRG sur la base d'un contrat de prestations qui précise les prestations attendues en contrepartie. Ce contrat de prestations ne précise cependant aucune règle de répartition financière pour les différents secteurs d'activité de la CRG soutenus. Les montants annuels de la subvention cantonale affectés au financement de l'interprétariat communautaire ont aussi été définis par la CRG. Durant la période 2009 à 2012, ces montants se sont élevés respectivement à CHF 50'000, CHF 5'000, 40'000 et CHF 10'000⁴. Un nouveau contrat de prestation qui débutera en 2013 prévoit un montant annuel fixe de CHF 50'000 pour le financement du SIC de la CRG.

À partir de 2014, l'ODM soutiendra financièrement la mise en œuvre des politiques d'intégration cantonales sur la base d'un programme unique englobant trois volets - Information et conseil, formation et travail et autres - dont l'interprétariat communautaire fait partie. Cette modification a pour conséquence que le Bureau de l'intégration (BIE) aura la responsabilité d'octroyer les subventions pour la mise en œuvre de l'ensemble de la politique d'intégration y compris celle destinée à l'interprétariat communautaire.

Afin de pouvoir définir un mandat de prestations, informer et répondre par-là à une demande de la Confédération et du Conseil d'État genevois⁵, le BIE a chargé la chaire de politiques locales et d'évaluation de l'Institut des hautes études en administration publique (IDHEAP) de mener une évaluation du dispositif d'interprétariat de la CRG. Cette évaluation a pour objectif d'évaluer l'adéquation des prestations fournies par le SIC de la CRG avec les besoins des organismes utilisateurs, l'efficacité administrative du SIC de la CRG, la satisfaction des interprètes travaillant pour la CRG ainsi que les coûts et les ressources engagées par la mise en place du dispositif d'interprétariat à travers, une comparaison des prestations offertes par le SIC de la CRG et le SIC d'Appartenances Vaud (VD).

¹ Chiffres tirés de la liste des interprètes du 10 octobre 2012 du SIC de la CRG.

² Toute désignation de personne, de statut ou de fonction s'entend indifféremment au féminin et au masculin.

³ Formulaire de statistique du SIC de la CRG dans le rapport d'activité 2011 transmis à l'ODM.

⁴ Chiffres tirés des rapports d'activité du SIC de la CRG de 2009, 2010 et 2011 transmis à l'ODM et du budget 2012 du SIC de la CRG.

⁵ Réponse du Conseil d'État à la question écrite de Mme Esther Hartmann : Interprétariat communautaire : Quelle est la politique du Conseil d'État ? (date de dépôt : 26 janvier 2012 numéro de référence Q 3670-A).

Limites de l'évaluation

Cette évaluation est en partie basée sur l'analyse d'un questionnaire envoyé à l'ensemble des organismes utilisateurs ayant eu recours à un interprète depuis le début de l'année 2012. Pour atteindre l'ensemble des personnes au sein des différents organismes utilisateurs ayant recours à des interprètes, l'équipe d'évaluation s'est appuyée sur des personnes ressources qui ont diffusé le questionnaire. Il ne lui a par conséquent pas été possible de connaître le nombre de personnes qui ont reçu le questionnaire en ligne.

Cette évaluation se base en grande partie sur la perception des acteurs concernés. Que cette perception soit ou non vérifiée par les faits, elle représente un élément substantiel de leur satisfaction du SIC de la CRG et est révélatrice du climat d'intervention des acteurs.

Lecture rapide du rapport

Sans tenir compte de l'introduction, le rapport est structuré en huit chapitres. Le chapitre 2 explique les démarches et les méthodes retenues afin de répondre aux questions d'évaluation. Les cinq chapitres suivants (chapitre 3 à 7) répondent chacun aux questions qui ont balisé cette évaluation. Un résumé des points clés se trouve à la fin de chaque chapitre. Le chapitre 8 répond aux cinq questions d'évaluation et permet d'émettre des recommandations qui se trouvent au chapitre 9.

Remerciements

L'équipe de la chaire de politiques locales et d'évaluation de l'IDHEAP tient à remercier l'ensemble des personnes qui ont contribué à la présente évaluation : toutes les personnes qui ont répondu au questionnaire en ligne, les interprètes qui ont accepté de participer aux deux focus groups organisés, les sept personnes au sein des organismes utilisateurs qui ont pris part aux entretiens semi-directifs ainsi que les responsables du SIC de la CRG pour leur disponibilité et l'envoi des documents nécessaires à la réalisation de cette évaluation. Elle tient enfin à remercier tout particulièrement le BIE qui a accompagné l'évaluation.

2 OBJECTIFS, QUESTIONS D'ÉVALUATION, DÉMARCHES ET MÉTHODES

2.1 Les objectifs et questions d'évaluation

Les objectifs et les questions qui ont balisé l'évaluation ont été validés par le BIE.

OBJECTIF 1: ÉVALUATION DE L'ADÉQUATION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR LE DISPOSITIF D'INTERPRÉTARIAT DE LA CROIX-ROUGE GENEVOISE AVEC LES BESOINS DES ORGANISMES UTILISATEURS

Question d'évaluation 1 :

Le dispositif d'interprétariat communautaire permet-il de répondre aux besoins des organismes utilisateurs ?

OBJECTIF 2: ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DU DISPOSITIF D'INTERPRÉTARIAT DE LA CROIX-ROUGE GENEVOISE PAR LES ORGANISMES UTILISATEURS

Question d'évaluation 2 :

Le dispositif d'interprétariat communautaire est-il efficace d'un point de vue administratif ?

OBJECTIF 3 : ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES INTERPRÈTES

Question d'évaluation 3 :

Les interprètes sont-ils satisfaits du dispositif d'interprétariat communautaire ?

OBJECTIF 4 : ÉVALUATION DES COÛTS ET DES RESSOURCES ENGAGÉS PAR LA MISE À DISPOSITION DU DISPOSITIF D'INTERPRÉTARIAT DE LA CROIX-ROUGE GENEVOISE

Question d'évaluation 4 :

Quels sont les coûts effectifs (salaires des interprètes et coûts de coordination) supportés par la Croix-Rouge en lien avec la mise à disposition d'un dispositif d'interprétariat communautaire?

Quels sont les coûts engendrés par le recours au dispositif de la Croix-Rouge pour ses 3 principaux utilisateurs (HUG, DIP, Hospice général)?

Question d'évaluation 5:

Les prestations offertes par le service d'interprétariat de la Croix-Rouge sont-elles comparables à celles offertes par le service d'interprétariat d'Appartenances Vaud ?

2.2 Démarches et méthodes

Les méthodes de récoltes et d'analyse d'information suivantes ont été utilisées pour répondre aux questions d'évaluation.

Analyse documentaire

Des documents provenant de différentes sources ont été analysés. Il s'agit de documents internes au SIC de la CRG dont le descriptif du SIC de la CRG qui se trouve sur le site internet⁶, les cahiers des charges de la coordinatrice, de la responsable de la formation du SIC de la CRG et ceux des interprètes. La convention-cadre de collaboration ou contrat de prestations avec l'HG, les HUG et le DIP, et leur organigramme respectif ont été étudiés ainsi que l'avenant à la Convention collective de travail de la CRG sur le personnel fixe payé à l'heure. Les différents formulaires nécessaires à la facturation des missions et la rémunération des interprètes utilisés par les organismes utilisateurs ont été consultés.

Pour pouvoir mettre en perspective les prestations offertes par le SIC de la CRG, une analyse des prestations offertes par le SIC d'Appartenances VD chargée des mêmes missions en terme d'interprétariat a été réalisée. L'organigramme du SIC d'Appartenances VD, un exemple d'accord de partenariat entre le SIC d'Appartenances VD et un organisme utilisateur ont été analysés tout comme différents documents à disposition sur le site internet de l'association⁷ portant sur la demande d'un interprète, les tarifs appliqués, les modules de formation offerts et les points pratiques pour travailler avec un interprète. Enfin les fiches descriptives du contrat de prestation entre le SIC d'Appartenances VD et le canton de VD ont été étudiées.

Enfin, différents documents à disposition sur le site internet de l'association INTERPRET⁸ ayant trait aux objectifs de l'ODM en matière d'interprétariat communautaire, aux profils de compétences requises par les interprètes, aux possibilités de formation et à la démarche de certification ont été analysés.

L'équipe a également pris connaissance de l'étude du Service d'Interprétariat Communautaire de la Croix-Rouge genevoise faite en 2010⁹, de l'enquête de satisfaction que certains interprètes ont menée auprès de leurs pairs en 2012 indépendamment de cette évaluation¹⁰ et des synthèses de deux études sur l'interprétariat communautaire menées par le Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale (BASS)¹¹.

Analyse des données comptables et statistiques

Pour établir les coûts et les ressources du SIC de la CRG et du SIC d'Appartenances VD, les rapports d'activité pour les années 2010 et 2011 que ces deux organismes transmettent à l'ODM ont également été analysés. Pour le SIC de la CRG le budget 2012 a également été étudié. Hormis des informations comptables ces rapports d'activités contiennent aussi différentes statistiques sur les deux SIC (nombre d'heures d'interprétariat certifiées, nombre d'organismes utilisateurs, les langues les plus importantes, etc.)

Les rapports d'activités généraux de la CRG et d'Appartenances VD disponibles sur leur site internet ont été analysés. Pour la CRG, l'annexe aux comptes annuels 2011 a aussi été étudiée.

⁶ <http://www.croix-rouge-ge.ch/index.php?page=interpretariat-communautaire>, consulté le 1er septembre 2012.

⁷ <http://www.appartenances.ch>, consulté le 10 octobre 2012.

⁸ <http://www.inter-pret.ch>, consulté le 03 septembre 2012.

⁹ Sophie Maire, *Étude pour l'évaluation du service d'Interprétariat Communautaire de la Croix-Rouge genevoise*, 20 avril 2010.

¹⁰ Ce n'est pas un document officiel transmis par la CRG, raison pour laquelle aucune source bibliographique n'est référencée.

¹¹ Gehrig, Calderón, Guggisberg, Gardiol (2012), *Synthèse du rapport Interprètes communautaires : intervention et impact dans les hôpitaux et les cliniques*, BASS, Berne.

Gehrig et Graf (2009) : *Coûts et bénéfices de l'interprétariat communautaire dans le domaine de la santé*. Rapport sectoriel 1 (Résumé), BASS, Berne.

Par ailleurs, pour établir le coût de l'interprétariat communautaire pour les trois plus grands organismes utilisateurs (HUG, HG et DIP) du SIC de la CRG, différentes statistiques élaborées par le SIC de la CRG ont été pris en compte.

Enfin, pour connaître le nombre d'interprètes travaillant pour la CRG, leur niveau de certification ainsi que les langues dans lesquelles ils interprètent, la liste du SIC de la CRG datant du 03 octobre 2012 a été utilisée comme référence.

Enquête auprès des organismes utilisateurs

Un questionnaire en ligne a été envoyé, sur la base d'une liste fournie par le service d'interprétariat de la CRG, à 44 organismes utilisateurs¹² ayant eu au minimum une fois recours à un interprète de janvier 2012 à septembre 2012. Le même questionnaire a été envoyé à chaque organisme utilisateur, d'une part, aux personnes responsables de la gestion administrative (demande pour un interprète, facturation, vérification des formulaires remplis par les interprètes, etc.) et, d'autre part, aux personnes directement en contact avec les interprètes de la CRG (assistant social, infirmier, médecin, etc.). Certaines questions ne concernaient cependant pas toutes les personnes auxquelles le questionnaire a été envoyé. C'est la raison pour laquelle il était possible pour les répondants de cocher la case « pas concerné ».

Le nombre de réponses aux questionnaires est suffisant pour en tirer des enseignements intéressants (voir tableau 1). Un taux de réponse ne peut cependant pas être établi puisque le nombre de personnes auxquels le questionnaire a été envoyé est impossible à établir (voir à ce propos chapitre 1.1 ; limites de l'évaluation). 120 personnes ont répondu au questionnaire parmi elle neuf n'ont répondu qu'aux cinq premières questions. Le tableau 1 met en évidence que les HUG sont l'organisme utilisateur le plus représenté dans les réponses au questionnaire. Les HUG sont aussi l'organisation qui a consommé le plus d'heures d'interprétariat en 2011. Cependant, si l'on compare le nombre d'heures d'interprétariat consommées aux HUG avec celui des autres organismes utilisateurs, les HUG sont sous-représentés dans le questionnaire par rapport au DIP et surtout à l'HG qui sont surreprésentés. Les autres organisations partenaires sont quant à elles représentées proportionnellement au nombre d'heures d'interprétariat consommées en 2011.

Tableau 1 : Nombre de réponses par rapport aux types d'organismes utilisateurs et aux nombres d'heures d'interprétariat consommées.

	Utilisateur du service d'interprétariat de la CRG en 2001		Nombre de réponses aux questionnaires	
	Nb d'heure d'interprétariat en 2011	%	Nb	%
HUG	16'657	69%	51	46%
HG	2'469	10%	21	19%
DIP	2'425	10%	26	23%
Autres organisations	2'578	11%	13	12%
Total	24'129	100%	111	100%

Source : Statistique du SIC de la CRG et questionnaire

Le tableau 2 montre quelles sont les organisations ainsi que les services ou départements au sein des HUG, de l'HG et du DIP qui ont répondu au questionnaire. Il est important de noter que c'est au sein du Programme Santé Migrants que l'on a le plus souvent recourt à des interprètes au sein des HUG. L'Office médico-pédagogique (OMP) est le service qui au sein du DIP recourt au plus grand nombre d'heures d'interprétariat après les écoles primaires (non représentées parmi ceux qui ont répondu au questionnaire). L'aide aux requérants d'asile (ARA) est le service qui utilise le plus souvent des interprètes de la CRG au sein de l'HG¹³. Enfin, si l'on ne tient pas compte des HUG, de l'HG et du DIP, cinq des sept plus importants organismes utilisateurs¹⁴ en termes d'heures d'interprétariat consommées ont répondu au questionnaire. Les deux organisations manquantes sont Appartenances Genève et Caritas Genève. Appartenances Genève étant une organisation pionnières dans l'utilisation d'interprètes dans le canton de Genève, un entretien semi-directif à tout de même permis de prendre en considération son avis.

¹² Ce chiffre tient compte des différents services et départements au sein de l'HG, des HUG et du DIP.

¹³ Nombre d'heures d'interprétariat par service ou département au sein des HUG, du DIP et de l'HG pour l'année 2011, statistique du SIC de la CRG.

¹⁴ Arcades-sages-femmes, le service d'aide au retour de la CRG, le centre Lavi, le foyer le Petrus et Solidarité femmes.

Tableau 2 : Nombre de réponses par organisation service et département :

Nom de l'institution	Total par organisation	Nom de l'organisation, du service ou du département	Total
Autres organisations	13	Arcade sages-femmes	3
		Croix-Rouge genevoise (SAR)	3
		Solidarité Femmes Genève	1
		Beau-Séjour	1
		Centre LAVI Genève	1
		EMS Les Mimosas	1
		Fondation Officielle de la Jeunesse Genève	1
		Foyer le Pertuis, FOJ	1
		Service social de la Ville de Genève	1
DIP	26	Office médico-pédagogique (OMP)	11
		Cycle d'orientation	5
		Service de Protection des mineurs	5
		Secrétariat général	2
		Service de la scolarité	1
		Service de santé et de la jeunesse	1
HG	21	Pas mentionné	1
		Aide aux Requérrants d'asile	14
		Service des enquêtes	7
HUG	51	Programme Santé Migrants	12
		Département de gynécologie et obstétrique	8
		Département de l'enfant et de l'adolescent	5
		Département de chirurgie	3
		Service de neurologie	4
		Département d'anesthésiologie, de pharmacologie et des soins intensifs	3
		Département des neurosciences-cliniques	2
		Service de Médecine de premier recours	2
		Direction des soins	1
		Consultation Santé Jeunes	1
		Département Santé mentale et psychiatrie	1
		Maternité	1
		Médecine communautaire	1
		Direction médicale et qualité (Neucli)	1
		Service d'ophtalmologie	1
		Service de médecine génétique	1
		Service de Psychiatrie de l'Enfant et de l'Adolescent	1
		Service de neurochirurgie	1
		Département de médecine génétique et laboratoire	1
Salle de Soins Post-Interventionnels/Salle de Réveil	1		
Total général	111		111

Source : questionnaire

Un peu plus de la moitié des personnes qui ont répondu au questionnaire disent travailler dans le domaine de la santé et un tiers dans le social (voir tableau 3). Il est important de noter qu'au sein du DIP, les personnes qui ont répondu ne disent pas forcément travailler dans le domaine de l'éducation. Raison pour laquelle ce domaine d'activité n'est que peu représenté dans le questionnaire.

Tableau 3 : Domaine(s) d'activité(s)

Domaine(s) d'activité(s)	Total	%
Santé	61	55%
Social	37	33%
Éducation	10	9%
Santé et social	2	2%
Santé, social et éducation	1	1%
Total général	111	100%

Source : questionnaire

Le tableau 4 montre que ce sont les personnes qui utilisent les services des interprètes qui ont le plus souvent répondu au questionnaire (99 personnes sur 111). Dans la plupart des organismes utilisateurs une seule personne est responsable de la facturation, il n'est dès lors pas étonnant que seules dix personnes chargées de cette tâche aient répondu au questionnaire. Dans tous les organismes utilisateurs, ce sont les personnes qui utilisent les interprètes qui font elles-mêmes les démarches pour demander un interprète. Cependant deux personnes disent être explicitement responsables de cette activité. Il est ici également important de noter que la personne de l'HG se dit aussi responsable du contrôle des factures pour l'ensemble du service dont il est responsable.

Tableau 4 : Rôle dans le recours au SIC par types d'organisation

Nom de l'institution	Rôle dans le recours au service d'interprétariat						Total général
	Responsable de la facturation de l'interprétariat	%	Responsable de la recherche d'interprètes	%	Utilisateur des prestations d'interprétariat	%	
Autres organisations	1	8%	0	0%	12	92%	13
DIP	4	15%	0	0%	22	85%	26
HG	1	5%	1	5%	19	90%	21
HUG	4	8%	1	2%	46	90%	51
Total général	10	9%	2	2%	99	89%	111

Source : questionnaire

Entretiens semi-directifs

Dix entretiens semi-directifs ont été menés, sept avec des représentants des organismes utilisateurs.

Trois au sein des HUG, un au sein de l'HG, un au sein du DIP, un avec Appartenances Genève et un auprès d'Arcade sages-femmes.

Des entretiens ont aussi été menés avec le SIC de la CRG, le SIC d'Appartenances VD et le BIE.

Focus groups avec les interprètes communautaires

Un mail a été envoyé à tous les interprètes de la CRG dont l'adresse email figurait dans la liste du SIC de la CRG¹⁵ pour les inviter à participer à un focus group. Ainsi 61 interprètes non certifiés et 61 interprètes certifiés et en cours de certification ont été contactés.

Deux focus groups ont pu être organisés. Celui destiné aux interprètes non certifiés a réuni quatre personnes et celui destiné aux interprètes certifiés et en cours de certification 21 personnes.

¹⁵ La liste des interprètes du 10 octobre 2012 du SIC de la CRG.

3 L'ADÉQUATION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR LE SIC DE LA CRG AVEC LES BESOINS DES ORGANISMES UTILISATEURS

Ce chapitre vise à déterminer la perception de l'adéquation des prestations fournies par le SIC de la CRG avec les besoins des organismes utilisateurs à partir de la qualité des prestations offertes, de la couverture en langues étrangères et en nombre d'heures ainsi que de la disponibilité, de l'accessibilité et de la collaboration des interprètes.

La perception de l'adéquation des prestations fournies par le SIC de la CRG sera traitée à partir de l'analyse des données récoltées dans le questionnaire et les entretiens semi-directifs.

3.1 La qualité des prestations offertes par les interprètes communautaires

Les compétences opérationnelles des interprètes communautaires

La liste des compétences des interprètes sur lesquelles les utilisateurs de leurs prestations ont eu à se prononcer est issue du *Profil de compétence de l'interprète communautaire avec un certificat INTERPRET*¹⁶.

Le tableau 5 met en évidence une satisfaction générale des utilisateurs quant aux prestations offertes par les interprètes. Huit personnes ont indiqué dans le questionnaire avoir coché la case « satisfait » pour trouver un équilibre entre la majorité des interprètes dont ils sont satisfaits des prestations offertes et une minorité dont ils sont moins satisfaits. La disparité de la qualité des prestations des interprètes a aussi été soulignée par l'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre des entretiens semi-directifs.

Il ressort du tableau 5 que les points jugés les plus critiques sont la difficulté de certains interprètes à connaître la terminologie spécifique d'un domaine d'activité, leur méconnaissance des structures institutionnelles et leur difficulté à les comparer avec les structures institutionnelles des pays d'origine des migrants allophones ainsi que leur méconnaissance des droits et devoirs des migrants. Ces problèmes ont aussi été soulevés par les personnes interrogées dans le cadre des entretiens semi-directifs. Ceci peut s'expliquer par le fait que depuis la fin 2010 peu d'interprètes ont participé à des formations mises en place par le SIC de la CRG et que les nouveaux interprètes n'ont pas été formés.

Ce tableau met également en évidence la dépendance des utilisateurs vis-à-vis des interprètes dont ils disent très clairement ne pas pouvoir juger de la qualité de la prestation (fort pourcentage de « ne sait pas ») ce qui engage très clairement la responsabilité du SIC de la CRG dans le choix de ses interprètes. Sur ce point, il ressort des entretiens semi-directifs que certains estiment que le SIC de la CRG engage des interprètes sans s'assurer qu'ils ont les compétences et disponibilités minimales pour effectuer ce métier et qu'aucune évaluation de leur travail n'est faite (à ce sujet voir aussi le chapitre 5).

¹⁶ INTERPRET l'association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle. Le Profil de compétence des interprètes est téléchargeable sur http://www.inter-pret.ch/uploads/media/Kompetenzprofil_2011_F.pdf, consulté le 9 septembre 2012.

Tableau 5 : La satisfaction des compétences opérationnelles des interprètes

Dans ce tableau ne sont prises en considération que les réponses des personnes qui ont recours à des interprètes et donc pas les réponses des personnes responsables spécifiquement de la recherche d'interprètes ou de la facturation des prestations.

Lorsque vous faites appel à des interprètes de la Croix-Rouge genevoise, estimez-vous que...	Très satisfaisante	Satisfaisante	Peu satisfaisante	Insuffisante	Ne sais pas	Pas concerné(e)	Total général
de manière générale la qualité de leur prestation est	24	68	6	0	1	0	99
leur connaissance de la langue française écrite est	12	25	2	0	33	27	99
leur connaissance de la langue française parlée est	36	60	0	0	1	2	99
leur connaissance de la langue interprétée écrite est	12	25	0	0	35	27	99
leur connaissance de la langue interprétée parlée est	39	49	0	0	10	1	99
leur connaissance de la terminologie spécifique à votre domaine d'activité est	13	61	9	3	9	4	99
leur connaissance des structures institutionnelles existantes dans votre domaine d'activité est	17	52	7	5	13	5	99
leur capacité à comparer ces structures institutionnelles avec celles des sociétés d'origines des personnes migrantes est	9	32	7	2	39	10	99
leur connaissance des droits et des devoirs des personnes migrantes est	8	45	9	1	29	7	99
leur capacité à interpréter correctement les propos des personnes migrantes (la présentation des faits et des relations entre ces faits) est	21	57	5	1	12	3	99
leur expérience en interprétariat dans votre domaine d'activité est	18	64	6	4	6	1	99

Source : questionnaire

Les compétences transculturelles des interprètes communautaires

La liste des compétences transculturelles des interprètes soumise à l'appréciation des utilisateurs est issue du *Profil de compétence de l'interprète communautaire avec un certificat INTERPRET*¹⁷.

Comme pour le point précédent, les personnes qui ont recours à des interprètes dans les organismes utilisateurs sont pour la grande majorité satisfaites de leurs compétences transculturelles. Le taux de satisfaction varie suivant les dimensions entre 81% et 95% (voir tableau 6). A nouveau huit personnes ont indiqué dans le questionnaire avoir coché la case « satisfait » pour trouver un équilibre entre la majorité des interprètes dont ils sont satisfaits des prestations offertes et une minorité dont ils sont moins satisfaits.

¹⁷ Idem, note de bas de page 17.

Tableau 6 : La satisfaction des capacités transculturelles des interprètes

Dans ce tableau ne sont prises en considération que les réponses des personnes qui ont recours à des interprètes et donc pas les réponses des personnes responsables spécifiquement de la recherche d'interprètes ou de la facturation des prestations.

Lorsque vous faites appel à des interprètes de la CRG, estimez-vous que ces derniers...	Tout à fait	La plupart du temps oui	La plupart du temps non	Jamais	Ne sais pas	Pas concerné(e)	Total général
traduisent en tenant compte du contexte social et culturel des interlocutrices et interlocuteurs	29	62	2	0	4	2	99
sont en mesure d'identifier les difficultés de communication d'ordre structurel, social, interculturel ou autre	18	63	5	0	11	2	99
sont conscients de leur rôle en situation de dialogue et connaissent les principes essentiels de l'éthique professionnelle (secret professionnel, impartialité, neutralité, etc.)	24	60	8	0	4	3	99
font preuve d'empathie, tout en gardant la bonne distance face à leurs interlocutrices et interlocuteurs	26	69	2	0	0	2	99
sont capables de réagir de façon adéquate face aux malentendus et aux conflits pouvant survenir dans votre domaine d'activité	18	63	6	0	9	3	99
savent créer des conditions optimales pour le bon déroulement des entretiens	32	57	4	0	3	3	99
ont un style de communication constructif et empreint du respect d'autrui	36	59	1	0	1	2	99

Source : questionnaire

Le manque d'impartialité des interprètes est un point critiqué aussi bien dans le questionnaire que par les personnes interrogées dans le cadre des entretiens semi-directifs. Ceci s'explique selon certains utilisateurs parce qu'il se peut que l'interprète connaisse le patient ou le bénéficiaire en raison de son appartenance à la même communauté ou parce qu'ils proviennent du même pays, mais d'une ethnie différente.

Il est à ce stade important de relever que même si la qualité de la prestation des interprètes est jugée satisfaisante par la grande majorité des personnes ayant répondu au questionnaire, la connaissance et la formation au sein des organismes utilisateurs sur la manière dont il faut travailler avec un interprète ainsi que les enjeux, les risques et avantages d'une consultation en dialogue est faible. En effet, les HUG sont le seul organisme utilisateur dans lequel des informations spécifiques sur l'interprétariat sont disponibles sur leur site internet¹⁸. Les HUG ont aussi une référente pour les questions d'interprétariat qui met sur pied des séances d'information et des modules de formation destinés au personnel des HUG. L'interprétariat est aussi abordé dans la formation des jeunes médecins. Cependant, selon deux personnes des HUG interrogées le taux de participation aux séances d'information et aux formations est faible et leurs fréquences ne sont pas suffisantes. De plus, selon une des personnes des HUG interrogées la procédure pour recourir à un interprète est expliquée et la page internet est présentée. Cependant même ce type d'information n'est pas connu de tous les utilisateurs d'interprètes. Le nombre de personnes travaillant aux HUG ainsi que le taux important de rotation parmi le personnel explique également la méconnaissance de ce que sont des consultations en dialogue.

La personne rencontrée au sein du DIP mentionne que son établissement a développé une trame d'entretien afin d'aider les enseignants à concevoir un entretien transculturel. De plus, chaque année un groupe d'enseignants est formé à l'entretien culturel auquel des enseignants d'autres établissements participent parfois. Cependant ces démarches ont été initiées à l'interne et résultent du fait que l'établissement pour lequel la personne interrogée travaille est celui qui compte la plus grande proportion d'élèves étrangers du canton de Genève et dans lequel une grande mixité culturelle est présente. À l'HG aucune formation ou information n'est offerte au personnel travaillant avec des interprètes.

¹⁸ <http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/>, consulté le 11 novembre 2012.

3.2 La couverture des besoins en nombre d'heures d'interprétariat et en langues étrangères

Pour que les besoins des organismes utilisateurs puissent être satisfaits, il est nécessaire que le SIC de la CRG réponde à leur demande en terme de nombre d'heures d'interprétariat et de couverture des langues à interpréter.

Une seule personne sur les 97 qui ont répondu à cette question estime que son besoin en nombre d'heure d'interprétariat en présentielle et par téléphone n'est pas satisfait. Toutefois, il a été relevé dans certains entretiens semi-directifs qu'en raison du contrat de prestations passé avec l'HG en 2011, les demandes d'interprètes ont fortement augmenté et que par conséquent le SIC de la CRG est débordé (voir à ce propos le chapitre 4.2).

Paradoxalement, les représentants d'Appartenances Genève ont signalé durant l'entretien qu'en raison d'une diminution des subventions, l'association doit refuser la prise en charge de bénéficiaires allophones, car elle ne peut plus financer les frais d'interprétariat. Appartenances Genève est le seul organisme utilisateur dont le nombre d'heures d'interprétariat a diminué en 2011.

Le nombre important de personnes indiquant qu'elles ne savent pas (19%) ou qu'elles ne sont pas concernées (28%) par la couverture en nombre d'heures d'interprétariat par téléphone démontre que cette pratique qui est en phase de test au HUG n'est que peu utilisée¹⁹. En effet, les personnes interrogées dans le cadre des entretiens semi-directifs rappellent que le recours à l'interprétariat par téléphone s'effectue seulement dans les cas d'urgence et en dernier recours. Certains doutent d'ailleurs de la qualité des prestations offertes par téléphone. La majorité des interprètes interrogée dans le cadre des focus groups estiment eux aussi que la qualité de la prestation n'est pas bonne et que l'interprétariat par téléphone ne devrait être que la grande exception. Certains interprètes ont également soulevé la difficulté qui est la leur de prouver qu'ils ont effectué cette prestation et à se la faire rémunérer (la rémunération des interprètes est abordée plus en détail au chapitre 5.3).

Le SIC de la CRG met à disposition des interprètes permettant de couvrir 91 langues et dialectes, pourtant, seuls 62% des personnes qui ont répondu indiquent qu'il y a suffisamment d'interprètes dans les langues dont ils ont besoin. Les 21% des personnes qui disent qu'il manque des langues mentionnent les langues suivantes : le peul, le kurde kumandji, le romani, le pachou, le chinois (mandarin), certains dialectes africains (le malinké, le mandingue, le saho), le farsi, le tibétain et des dialectes du Sud-est asiatique.

Ces manques sont plus particulièrement ressentis dans le Programme Santé Migrants, le plus gros utilisateur d'interprètes des HUG ainsi que dans le service d'Aide aux requérants d'asile, le plus gros utilisateur d'interprètes de l'HG. La liste des interprètes du SIC de la CRG montre que pour les langues mentionnées, soit seulement un ou deux interprètes peuvent les interpréter, soit même s'il y a un nombre suffisant d'interprètes ils ne sont pas suffisamment disponibles et ne traduisent pas forcément dans leur langue maternelle²⁰ (voir à ce propos le tableau 20, chapitre 5.3).

Le problème est reconnu au SIC de la CRG où il est signalé qu'à chaque fois qu'une langue est demandée alors qu'aucun interprète ne peut l'interpréter, le SIC de la CRG à, dans la mesure du possible, la tâche d'en trouver un. Cependant, il est conscient qu'en raison de la rareté de certaines langues ceci n'est pas toujours réalisable dans un délai satisfaisant pour les organismes utilisateurs.

3.3 La disponibilité, l'accessibilité et la collaboration des interprètes communautaires

La disponibilité des interprètes est seule garante de l'offre des prestations. Les interprètes étant contactés par téléphone pour qu'une mission leur soit confiée ils doivent être atteignables. De plus, il est nécessaire que les interprètes collaborent avec les personnes qui recourent à leur service et qu'ils aient connaissance quand cela est possible du contexte dans lequel ils interviennent.

¹⁹ En 2012 seulement 0.56 heure d'interprétariat comptabilisée était effectuée par téléphone. Statistique 2012 (janvier à novembre) du SIC de la CRG.

²⁰ Liste des interprètes du SIC de la CRG du 10 octobre 2012.

Le tableau 7 montre une satisfaction importante quant à la disponibilité des interprètes comme pour la qualité de leurs prestations. Certains ont une nouvelle fois indiqué avoir coché la case « satisfait » pour trouver un équilibre entre les interprètes dont ils sont très satisfaits et ceux dont ils le sont moins.

Tableau 7 : La disponibilité, l'accessibilité et la collaboration des interprètes

Dans ce tableau ne sont prises en considération que les réponses des personnes qui ont recours à des interprètes et celles responsables spécifiquement de la recherche d'interprètes et donc pas les réponses des personnes responsables de la facturation des prestations.

Lorsque vous faites appel à des interprètes de CRG, estimez-vous que...	Très satisfaisante	Satisfaisante	Peu satisfaisante	Insuffisante	Ne sais pas	Pas concerné(e)	Total général
leur disponibilité est	30	65	3	1	1	1	101
leur accessibilité (joignable par téléphone) est	28	59	7	0	6	1	101
leur capacité à se déplacer à l'endroit demandé est	47	46	6	0	0	2	101
leur ponctualité est	36	56	7	0	0	2	101
leur collaboration est	40	58	1	0	1	1	101
leur préparation avant l'entretien est	10	48	5	1	28	9	101

Source : questionnaire

Sept personnes indiquent que certains interprètes arrivent en retard au rendez-vous fixé et que parfois il est difficile de les joindre par téléphone et de fixer un rendez-vous. Lors des focus groups les interprètes ont mentionné que comme ils exerçaient parfois d'autres activités professionnelles, ils ne leur étaient pas toujours possibles de répondre immédiatement au téléphone et de satisfaire les demandes des organismes utilisateurs (voir aussi le chapitre 4.2). Six personnes ont aussi indiqué que la capacité des interprètes à se déplacer à l'endroit demandé est insuffisante. Ils expliquent leur réponse par le fait que le lieu de consultation se trouve en dehors de Genève. Il est, dès lors pour elles difficile de trouver des interprètes qui acceptent de se déplacer dans des lieux excentrés. Les interprètes ont justifié cet état de fait dans les focus groups en disant qu'ils ne sont pas suffisamment dédommagés pour le temps et les frais de déplacement jusqu'à certains sites des HUG²¹ et hors du réseau des transports publics genevois (TPG) (ce point est abordé plus précisément dans le chapitre 5.3).

3.4 La connaissance par les organismes utilisateurs de la certification des interprètes communautaires

Si chacun s'accorde à reconnaître qu'il serait souhaitable que les interprètes soient certifiés, il est intéressant de constater que dans les faits les utilisateurs ne savent dans 64% des cas pas s'ils ont à faire ou pas à des personnes certifiées (voir tableau 8). Leurs critères principaux de choix sont la disponibilité puis la relation de confiance qui peut être établie avec les interprètes. Les entretiens ont permis de mettre en évidence que la méconnaissance de la certification des interprètes est également due au fait que conformément aux conventions de collaboration ou aux contrats de prestations entre certains organismes utilisateurs et le SIC de la CRG, les personnes qui ont recours à des interprètes estiment que les interprètes mis à disposition devraient être certifiés ou tout du moins formés.

²¹ Belle-Idée, Loëx, Bellerive, Trois Chênes et les foyers HG d'Anières, de Prestige et du Lagon.

Tableau 8 : Connaissance de la certification des interprètes

Dans ce tableau ne sont prises en considération que les réponses des personnes qui ont recours à des interprètes et celles responsables spécifiquement de la recherche d'interprètes et donc pas les réponses des personnes responsables de la facturation des prestations.

Lorsque vous avez recours à des interprètes, savez-vous s'ils sont certifiés ?	Total	
	Nb	%
Oui	31	31%
Non	65	64%
Pas concerné(e)	5	5%
Total général	101	100%

Source : questionnaire

3.5 Les points clés du chapitre

- La qualité des prestations ainsi que les compétences opérationnelles et transculturelles peuvent varier fortement d'un interprète à l'autre mais elles sont jugées satisfaisantes par la majorité des utilisateurs.
- La méconnaissance des terminologies spécifiques et des structures institutionnelles ainsi que le manque d'impartialité, de ponctualité et de disponibilité de certains interprètes sont les principaux problèmes soulevés par les utilisateurs.
- La disponibilité des interprètes est le critère de sélection principal retenu par les utilisateurs. Cette disponibilité est plus faible lorsqu'il s'agit de se déplacer en dehors de ville parce que ces déplacements et le temps qui leur est consacré ne sont pas suffisamment dédommagés.
- La couverture en nombre d'heures d'interprétariat est jugée satisfaisante par la grande majorité des utilisateurs.
- Certaines langues rares ne sont pas suffisamment proposées par le SIC de la CRG.
- Les utilisateurs manquent de formation sur le travail en triologie.
- À part les HUG, aucune institution ne forme au triologie et aux règles à respecter lorsque l'on recourt à des interprètes.

4 L'EFFICACITÉ ADMINISTRATIVE DU SIC DE LA CRG

Pour que les organismes utilisateurs puissent recourir à des interprètes en fonction de leurs besoins, il est nécessaire qu'une communication entre les organismes utilisateurs et le SIC de la CRG puissent avoir lieu et que leurs propositions d'amélioration ou leurs recommandations soient prises en compte. Les deux procédures mises en place par le SIC de la CRG doivent par ailleurs permettre de répondre aux demandes des organismes utilisateurs. Enfin, le système de facturation et le décompte des heures d'interprétariat doit permettre que les heures facturées par le SIC de la CRG correspondent au décompte tenu par chaque organisme utilisateur et que le prix facturé soit en adéquation avec les prestations fournies. Ces différents aspects sont traités dans ce chapitre à partir de l'analyse des données récoltées dans le questionnaire, dans les entretiens semi-directifs et sur la base des statistiques du SIC de la CRG.

4.1 La communication avec le SIC de la CRG

Afin que les organismes utilisateurs et le SIC de la CRG puissent collaborer, il est important qu'un échange d'information et une communication puissent avoir lieu.

Dans tous les organismes utilisateurs, la majorité des personnes disent que leurs attentes en termes d'échange d'information et de communication sont, soit totalement satisfaites (17%), soit la plupart du temps satisfaites (50%). Seuls 4% répondent « la plupart du temps non » et 1% « pas du tout » (voir tableau 9).

Tableau 9 : L'échange d'information

Les réponses de toutes les personnes sont prises en compte dans ce tableau.

Estimez-vous que l'échange d'information et la communication répondent à vos attentes ?	Autre organisation		DIP		HG		HUG		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Tout à fait	4	33%	6	25%	1	5%	7	14%	18	17%
La plupart du temps oui	5	42%	9	38%	14	67%	25	50%	53	50%
La plupart du temps non	1	8%	0	0%	0	0%	3	6%	4	4%
Pas du tout	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	1	1%
Ne sais pas	0	0%	5	21%	1	5%	8	16%	14	13%
Pas concerné(e)	2	17%	4	17%	4	19%	7	14%	17	16%
Total	12	100%	24	100%	21	100%	50	100%	107	100%

Source : questionnaire

Dans la plupart des organismes utilisateurs, il existe un service ou une personne au sein de l'organisation responsable de la communication avec le SIC de la CRG. C'est le cas, par exemple de la référente pour l'interprétariat au sein des HUG ainsi que du responsable du service de l'aide aux requérants d'asile de l'HG. Les personnes interrogées n'ont pas relevé de problème d'échanges d'information ou de communication avec le SIC de la CRG et mentionnent que la collaboration est bonne. L'existence de personnes ou de services ressources explique pour quelles raisons un taux important de personnes ont répondu ne pas savoir ou ne pas être concernées par les questions d'échanges d'information et de communication avec la CRG.

Tout comme pour la communication et l'échange d'information, la majorité des personnes jugent que leurs remarques et leurs propositions d'amélioration sont la plupart du temps prises en considération (53%) (voir tableau 10). Huit personnes estiment cependant que ceci n'est pas le cas.

Tableau 10 : Prise en compte des remarques, des propositions d'améliorations

Les réponses de toutes les personnes sont prises en compte dans ce tableau.

Estimez-vous que le SIC de la CRG prend en compte vos remarques/propositions d'améliorations ?	Autre organisation		DIP		HG		HUG		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Tout à fait	5	42%	4	17%	5	24%	5	10%	19	18%
La plupart du temps oui	3	25%	7	29%	6	29%	21	42%	37	35%
La plupart du temps non	1	8%	0	0%	3	14%	2	4%	6	6%
Pas du tout	0	0%	1	4%	0	0%	1	2%	2	2%
Ne sais pas	1	8%	7	29%	3	14%	15	30%	26	24%
Pas concerné(e)	2	17%	5	21%	4	19%	6	12%	17	16%
Total	12	100%	24	100%	21	100%	50	100%	107	100%

Source : questionnaire

Certaines personnes interrogées ont mentionné prendre des dispositions à l'interne en cas de problèmes. Par conséquent, au lieu de communiquer les problèmes à la CRG, les utilisateurs n'ont plus recours à certains interprètes dont les prestations n'ont pas été jugées satisfaisantes et ils les ont « rayés » de la liste (voir à ce sujet le chapitre 4.2).

Le SIC de la CRG doit faire face à des demandes hétérogènes et spontanées. Il se peut que des demandes d'interprétariat se fassent dans l'urgence ou que des problèmes liés à la facturation doivent être réglés. Afin de pouvoir y faire face, il est nécessaire que le dispositif mis en place puisse réagir rapidement.

À nouveau la grande majorité des personnes jugent que le SIC de la CRG réagit rapidement à leurs différentes demandes (voir tableau 11). Toutefois, certains interlocuteurs estiment qu'au lieu de réagir a posteriori le SIC de la CRG devrait être à même de prévoir les nouvelles demandes en langue étrangères en fonction de l'évolution du contexte migratoire international.

Tableau 11 : Rapidité de réaction du SIC de la CRG

Les réponses de toutes les personnes sont prises en compte dans ce tableau.

Estimez-vous que la rapidité de la réactivité du SIC de la CRG répond à vos attentes ?	Autre organisation		DIP		HG		HUG		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Tout à fait	6	50%	10	42%	5	24%	11	22%	32	30%
La plupart du temps oui	3	25%	8	33%	13	62%	23	46%	47	44%
La plupart du temps non	1	8%	0	0%	1	5%	2	4%	4	4%
Pas du tout	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ne sais pas	0	0%	2	8%	0	0%	5	10%	7	7%
Pas concerné(e)	2	17%	4	17%	2	10%	9	18%	17	16%
Total	12	100%	24	100%	21	100%	50	100%	107	100%

Source : questionnaire

4.2 Les procédures de demande d'interprètes communautaires

Deux procédures peuvent être suivies par les organismes utilisateurs afin de faire une demande d'interprète. Soit, ils se réfèrent à une liste sur laquelle, les coordonnées, la ou les langues interprétées ainsi que les disponibilités des interprètes sont inscrites, soit ils font une demande, si possible 72 heures à l'avance par écrit ou par téléphone à la centrale des missions du SIC de la CRG qui se charge de trouver un interprète adéquat au minimum 12 heures avant la date demandée²².

²² Convention de collaboration entre l'HG et le SIC de la CRG.

Le tableau 12 montre que tous les organismes utilisateurs sauf l'HG utilisent majoritairement la liste des interprètes pour faire une demande d'interprètes. Seuls 11% disent recourir uniquement à la centrale des missions alors que 16% utilisent les deux possibilités. Puisque les personnes qui gèrent la facturation ne sont pas forcément responsables de faire les demandes d'interprètes, il est explicable que neuf d'entre eux aient répondu qu'ils n'étaient pas concernés par cette question. Le fait que 14 utilisateurs d'interprètes aient répondu ne pas être concernés peut être expliqué soit par le fait qu'ils délèguent cette tâche à une tierce personne, soit qu'ils travaillent dans la mesure du possible toujours avec les mêmes interprètes surtout lorsque la prise en charge des bénéficiaires se fait sur le long terme.

Tableau 12 : Le moyen utilisé pour recourir à des interprètes

Les réponses de toutes les personnes sont prises en compte dans ce tableau.

Lorsque vous avez recours à des interprètes de la CRG...	Autres organisations		DIP		HG		HUG		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
vous les contactez directement sur la base de la liste fournie par la CRG	11	92%	14	70%	3	15%	27	59%	55	51%
vous vous adressez à la centrale des missions du SIC de la CRG	1	8%	1	5%	7	35%	3	7%	12	11%
vous utilisez les deux possibilités	0	0%	2	10%	8	40%	7	15%	17	16%
pas concerné(e)	0	0%	7	15%	3	10%	13	20%	23	21%
Total	12	100%	24	100%	21	100%	50	100%	107	100%

Source : questionnaire

La convention-cadre de collaboration entre l'HG et la CRG mentionne explicitement qu'une demande par écrit (e-mail) doit être formulée au SIC de la CRG, au minimum 72 heures avant la date de rendez-vous prévue. Cependant, 15% des personnes qui ont recours à des interprètes au sein de cette institution disent utiliser la liste de la CRG, et 40% disent utiliser la liste et la centrale des missions. Même si la personne du service d'Aide aux requérants d'Asile interrogée dit ne pas avoir transmis la liste du SIC de la CRG, ces résultats peuvent s'expliquer par le fait que plusieurs personnes du service d'Aide aux requérants d'asile ont indiqué dans le questionnaire qu'ils avaient « leur propre liste » sur laquelle figurent les interprètes avec lesquels ils souhaitent travailler.

La liste des interprètes communautaires

Afin que les organismes utilisateurs puissent avoir à disposition en temps voulu un interprète répondant à leur exigence, il est important que les coordonnées, la ou les langues interprétées ainsi que les disponibilités inscrites sur la liste des interprètes transmise par le SIC de la CRG soient mise à jour régulièrement. La mise à jour de la liste des interprètes est l'aspect le plus critiqué par les personnes ayant répondu au questionnaire. En effet, même si le nombre de personnes indiquant ne pas savoir ou ne pas être concernées est important, 14% jugent la mise à jour de la liste peu satisfaisante et trois personnes insuffisante (voir tableau 13). Certaines personnes insatisfaites mentionnent que certains numéros de téléphone ne sont plus valables et certaines disponibilités plus actuelles.

Tableau 13 : La mise à jour de la liste des interprètes

Les réponses de toutes les personnes sont prises en compte dans ce tableau.

	Très satisfaisante		Satisfaisante		Peu satisfaisante		Insuffisante		Ne sais pas		Pas concerné(e)		Total général
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	
Autres organisations	2	17%	4	33%	3	25%	0	0%	2	17%	1	8%	12
DIP	0	0%	8	33%	2	8%	3	13%	10	42%	1	4%	24
HG	0	0%	3	14%	3	14%	0	0%	8	38%	7	33%	21
HUG	4	8%	17	34%	7	14%	0	0%	9	18%	13	26%	50
Total général	6	6%	32	30%	15	14%	3	3%	29	27%	22	21%	107

Source : questionnaire

Même si la liste des interprètes est disponible sur le site intranet des HUG, sept personnes qui ont répondu être peu satisfaites de la mise à jour de la liste des interprètes travaillent aux Hôpitaux et cinq d'entre elles travaillent au sein du Programme santé Migrants qui est le plus grand utilisateur d'interprètes tous services et organismes utilisateurs confondus. D'après une des personnes interrogées au sein des HUG, il est difficile de faire connaître la page sur le site internet des HUG dédiée à l'interprétariat et que la version actualisée de la liste circule parmi les utilisateurs d'interprètes. La personne du DIP interrogée dit qu'elle ne reçoit pas la liste, mais doit la demander une fois par année à l'infirmière scolaire qui la reçoit par l'intermédiaire du Service santé jeunesse (SSJ). Comme les personnes d'Appartenances Genève, elle ne signale cependant aucun problème avec la mise à jour de la liste même si elle n'a pas en sa possession la dernière version.

Deux personnes des HUG et une du DIP mentionnent que les interprètes dont la prestation a été jugée insuffisante ou ceux qui ne se sont pas présentés à un rendez-vous ou sont arrivés en retard sont d'une manière ou d'une autre mis en évidence sur leur liste. De plus, lorsque des consultations ou des entretiens doivent être menés à intervalles réguliers et sur le long terme, les personnes interrogées ainsi que les commentaires dans le questionnaire indiquent que ce sont dans la mesure du possible les mêmes interprètes qui sont impliqués. Cette constatation peut aussi être faite pour l'HG alors même que l'argument principal avancé par la personne interrogée était que la centrale des missions devait garantir une répartition équitable du travail entre les interprètes.

Les interprètes ont confirmé, durant les focus groups, que la procédure de demande sur la base de la liste ne permet pas une répartition équitable du travail et crée des situations de clientélisme ou de « lobby » qui met certains interprètes « hors circuit ». Pour les interprètes le fait que le travail ne soit pas réparti de manière équitable est aussi une conséquence du nombre important d'interprètes travaillant pour le SIC de la CRG ainsi que du sur-engagement mené par le SIC de la CRG (la problématique du sur-engagement est abordée plus en détail dans le chapitre 5.3). Un autre problème soulevé par les interprètes est que comme ils exercent d'autres métiers, il ne leur est pas toujours possible de répondre immédiatement à leur téléphone. Ceci a pour conséquence qu'une mission pour laquelle un interprète aurait été disponible est confiée à un autre dans les minutes qui suivent. Enfin, la majorité des interprètes indiquent qu'ils n'ont pas accès à la liste²³ alors que le SIC de la CRG dit, depuis octobre 2012, mettre à jour la liste tous les mois et la faire contrôler tous les trois mois par les interprètes.

La centrale d'organisation des missions

La tâche de la centrale des missions est de fournir sur la base d'une demande écrite ou orale de la part des organismes utilisateurs un interprète à l'heure et la date demandée. Comme cela a déjà été souligné, tous les organismes utilisateurs sauf l'HG ne recourent que dans une minorité des cas à la centrale des missions. Les commentaires dans le questionnaire ainsi que les personnes interrogées relèvent que la centrale des missions est utilisée en deuxième recours. Les utilisateurs y ont recours si un interprète apprécié n'est pas disponible ou pas joignable, s'il y a un besoin dans une langue jamais ou peu utilisée ou si par manque de temps une recherche personnelle n'est pas possible. À l'HG certains assistants sociaux prennent d'abord rendez-vous avec les interprètes qu'ils connaissent avant de faire une demande formelle par écrit dans laquelle, ils ont par ailleurs la possibilité d'indiquer le nom de l'interprète qu'ils désirent.

La centrale des missions est très appréciée par les personnes qui ont recours à des interprètes au sein des HUG. Comme le mentionne une personne des HUG, la centrale des missions permet de gagner du temps lorsque les consultations sont courtes et se suivent à un rythme soutenu. Cette personne regrette cependant que la centrale des missions ne soit joignable que durant les heures de bureau.

L'instauration de la centrale des missions en juin 2011 découle de l'exigence, d'une part, de l'HG²⁴ et, d'autre part de l'ODM²⁵ mais pour les personnes interrogées au sein du SIC de la CRG elle n'apporte aucune plus-value en terme de qualité de la prestation. D'après le SIC de la CRG, la centrale des missions est organisée pour répondre à une demande

²³ Information provenant de l'enquête de satisfaction que certains interprètes ont menée auprès de leurs pairs en 2012.

²⁴ Cette exigence découle de la convention de collaboration entre l'HG et le SIC de la CRG.

²⁵ L'ODM ne subventionne que les heures qui sont organisées par la centrale des missions. Cette exigence découle de la liste des objectifs et prestations des services d'interprétariat communautaire établie en novembre 2010, <http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/foerderung2012/intkultuebebers-ziele-f.pdf>, consulté le 01.12.2012.

de l'HG d'environ 3000 heures d'interprétariat par année. Cependant, ce nombre d'heures a été fortement sous-évalué, car dans les faits, d'après les estimations du SIC de la CRG, la centrale des missions a dû répondre à des demandes d'environ 7193 heures en 2012²⁶. Cela a eu pour conséquence que le SIC de la CRG n'est plus en mesure d'offrir cette prestation aux HUG depuis le 03 décembre 2012 ce qui est très fortement regretté et critiqué par les personnes interrogées. Une interruption à durée indéterminée que le SIC de la CRG justifie par le fait que la prestation de la centrale des missions n'est pas inscrite dans la convention de collaboration qui lie les HUG au SIC de la CRG. La centrale des missions continue cependant de répondre aux demandes de l'HG conformément à la convention de collaboration.

Dans les focus groups, les interprètes relèvent que la centrale des missions est sûrement une plus-value pour certains organismes utilisateurs, mais elle ne permet pas de résoudre les problèmes de répartition du travail. De plus, certains regrettent qu'on ne leur laisse pas un message leur permettant de réagir rapidement et par là de ne pas perdre des missions parce qu'ils ne répondent pas dans la minute.

Le recours à d'autres organisations

Dans le domaine de l'interprétariat communautaire, le SIC de la CRG est la seule organisation avec laquelle les organismes utilisateurs ont signé une convention de collaboration ou un contrat de prestations. Le tableau 14 montre que dans 70% des cas les organismes utilisateurs s'adressent toujours au SIC de la CRG lorsqu'ils ont besoin d'un interprète.

Tableau 14 : Recours à d'autres organisations que le SIC de la CRG

Les réponses de toutes les personnes sont prises en compte dans ce tableau.

Lorsque vous avez besoin d'un(e) interprète, passez-vous toujours par le SIC de la CRG ?	Autre organisation		DIP		HG		HUG		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Oui	8	67%	15	63%	18	86%	34	68%	75	70%
Non	3	25%	3	13%	3	14%	5	10%	14	13%
Ne sais pas	0	0%	1	4%	0	0%	7	14%	8	7%
Pas concerné(e)	1	8%	5	21%	0	0%	4	8%	10	9%
Total général	12	100%	24	100%	21	100%	50	100%	107	100%

Source : questionnaire

Sur les 14 personnes qui ont répondu « non », six disent aussi s'adresser à des personnes au sein de leur service ou au sein du réseau des bénéficiaires qui sont en mesure de traduire. La personne du DIP interrogée mentionne à ce propos qu'étant donné le nombre important d'enseignants d'origine étrangère pouvant en plus communiquer dans plusieurs langues, il n'est pas toujours nécessaire de recourir à des interprètes. Dans la mesure du possible, l'établissement pour lequel elle travaille cherche des solutions à l'interne avant de faire appel au SIC de la CRG. À ce propos, les auteurs de l'étude du Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale (BASS) mandaté par l'OFSP estime qu'au niveau national « seule la moitié environ des interventions [en milieu hospitalier] sont organisées via les services subventionnés par l'ODM »²⁷.

Les huit autres personnes qui ont répondu « non » disent faire parfois appel à PROCOM qui est spécialisé dans l'interprétariat pour les sourds ou les malentendants, à Manpower quand une langue n'est pas offerte par le SIC de la

²⁶ Ce chiffre est une estimation fournie par le SIC de la CRG qui contient seulement les demandes faites par l'HG et les HUG. Il s'agit d'une estimation, car le logiciel informatique « Mobility tool » de comptabilisation des heures a été introduit en mars 2012 et que les chiffres pour le mois de décembre 2012 ne sont pas encore connus. De plus, pour les HUG seul le nombre de missions organisées par la centrale est disponible. Le nombre d'heures organisé par la centrale est donc calculé à partir de la durée moyenne de toutes les missions faite aux HUG.

²⁷ Gehrig, Calderón, Guggisberg, Gardiol (2012), *Synthèse du rapport Interprètes communautaires : intervention et impact dans les hôpitaux et les cliniques*, Bass, Berne p. 2.

CRG ainsi qu'à AOZ médios²⁸ quand ils ont une demande très urgente et qu'aucun interprète du SIC de la CRG n'est disponible.

4.3 Les procédures de facturation des heures d'interprétariat

Afin que, d'une part, les heures d'interprétariat consommées par les organismes utilisateurs puissent être facturées et que, d'autre part, les interprètes puissent être rémunérés en fonction de leurs heures de travail, le SIC de la CRG dispose d'un système de facturation identique pour tous les organismes utilisateurs. Les interprètes se rendent à une mission avec une feuille de décompte des heures. Depuis octobre 2012, les interprètes disposent de cinq feuilles de décompte qui diffèrent en fonction des organismes utilisateurs²⁹. Les interprètes doivent utiliser une feuille différente à chaque fois qu'ils effectuent une mission dans un département ou un service différent au sein du même organisme utilisateur. Sur chaque feuille, le nom du département ou du service dans lequel ils sont intervenus est coché et le nom et prénom de l'interprète ainsi que le mois durant lequel la mission a eu lieu sont indiqués. Pour chaque mission la date, l'heure d'arrivée et de départ ainsi que le nom et la signature du demandeur doivent figurer sur la feuille de décompte. Pour les missions d'interprétariat par téléphone soit le demandeur signe le décompte horaire lors d'un passage dans le service ou département, soit le demandeur envoie un mail à l'administrateur de son service ou département avec une copie à l'interprète en précisant les données nécessaires (la date et la durée de la mission, etc.)³⁰. La signature du demandeur constitue la confirmation de l'exécution des prestations telles que notées par l'interprète. À la fin de chaque mois, l'interprète doit envoyer sa ou ses feuilles de décompte à l'adresse mentionnée et en garder une copie. C'est l'administrateur de chaque service ou département qui est chargé d'envoyer le décompte avant le 8 du mois suivant la missions au SIC de la CRG. Pour les missions effectuées à l'HG et dans certaines organisations, l'interprète doit envoyer les décomptes directement au SIC de la CRG. Sur la base des décomptes reçus par les administrateurs des différents départements ou service au sein des organismes utilisateurs ou de ceux envoyés directement par l'interprète, le SIC de la CRG envoie une facture et définit le montant de la rémunération des interprètes.

Si l'on ne tient pas compte des personnes qui disent ne pas savoir ou ne pas être concernées par le système de facturation, la majorité estime que le système de facturation décrit ci-dessus correspond la plupart du temps à leurs attentes (voir tableau 15).

Tableau 15 : Satisfaction du système de facturation

Les réponses de toutes les personnes sont prises en compte dans ce tableau.

Estimez-vous que le système de facturation du SIC de la CRG répond à vos attentes?	Autre organisation		DIP		HG		HUG		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Tout à fait	3	25%	8	33%	1	5%	3	6%	15	14%
La plupart du temps oui	4	33%	5	21%	1	5%	10	20%	20	19%
La plupart du temps non	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Pas du tout	0	0%	1	4%	0	0%	1	2%	2	2%
Ne sais pas	1	8%	5	21%	5	24%	19	38%	30	28%
Pas concerné(e)	4	33%	5	21%	14	67%	17	34%	40	37%
Total	12	100%	24	100%	21	100%	50	100%	107	100%

Source : questionnaire

Ce bon taux de satisfaction est à mettre en relation avec le fait que le système a été simplifié puisqu'il existe depuis octobre 2012, une feuille de décompte identique par organismes utilisateurs. Certaines personnes au cours des entretiens ont cependant relevé qu'il arrive que les factures envoyées ne correspondent pas aux nombres de missions qui ont effectivement été effectués. La procédure reste lourde administrativement puisque les administrateurs contrôlent la feuille de décompte envoyée par les interprètes puis une nouvelle fois la facture envoyée par le SIC de la CRG. Il est important de noter que, comme le mentionne une personne des HUG interrogée, les procédures de contrôle varient d'un

²⁸ AOZ médios est le service national d'interprétariat par téléphone joignable 24/24 et 7/7.

²⁹ Pour les HUG, le DIP et l'HG il existe trois feuilles différentes. Les autres organismes utilisateurs sont répartis sur deux feuilles de décompte différentes.

³⁰ Cette procédure n'est mentionnée que dans le décompte des HUG.

organisme utilisateur à l'autre ainsi que d'un service à l'autre et donc les problèmes de facturation ne sont pas uniquement imputables au SIC de la CRG.

Le système de facturation est surtout problématique, inefficace et inefficace au sein du SIC de la CRG, comme l'admettent par ailleurs les personnes interrogées dans ce service. En effet, chaque décompte est (re-)contrôlé par le SIC de la CRG et chaque mission est saisie manuellement dans le logiciel informatique « Mobility tool ». Même si le logiciel, opérationnel depuis mars 2012, est flexible et permet de générer les factures pour les organismes utilisateurs ainsi que les décomptes des heures pour la rémunération des interprètes, le SIC de la CRG signale qu'il est lent et a des problèmes de fonctionnement. L'inefficacité du système doit aussi être mise en parallèle avec le fait que le SIC de la CRG doit souvent faire appel à du personnel temporaire ou à des bénévoles afin d'apporter un appui aux secrétaires principalement pour la saisie mensuelle des décomptes. Comme le mentionnent certains interprètes, la fréquente rotation du personnel a pour conséquence que le personnel administratif n'est pas forcément efficace et compétent pour effectuer les différentes tâches administratives du service.

Certains interprètes ont mentionné, dans les focus groups, qu'il est très difficile pour eux de faire reconnaître les heures d'interprétariat par téléphone et que cela leur prend un temps considérable pour lequel ils ne sont pas rémunérés. Certains interprètes se plaignent aussi du fait que deux mois peuvent s'écouler entre la date à laquelle ils ont effectué une mission et celle à laquelle elle leur est rémunérée. En effet, si un interprète effectue une mission le 2 du mois N et envoie le décompte le 31 du mois N au département ou service demandeur, ce dernier transmet le décompte entre le 8 et le 10 du mois N+1 au SIC de la CRG qui lui saisit les décomptes jusqu'au 20 du mois N+1 afin que le paiement des salaires soit effectué entre le 28 et le 29 du mois N+1. Pour le SIC de la CRG saisir tous les décomptes en dix jours est « un véritable défi ».

4.4 L'adéquation entre les tarifs appliqués et les prestations fournies

En présentiel

Le SIC de la CRG facture deux tarifs différents suivant les organismes utilisateurs. Les HUG et Appartenances Genève paient CHF 70 par heure d'interprétariat alors que tous les autres organismes utilisateurs paient CHF 73.50. L'interprète est rémunéré une heure minimum lorsqu'il se déplace, à compter de l'heure prévue par le demandeur, puis arrondi au quart d'heure supérieur. Les frais de déplacement à l'intérieur du réseau des transports publics genevois (TPG) ne sont pas remboursés. Pour les HUG une demi-heure de travail est rajoutée sur le décompte pour les déplacements, vers certains sites des HUG³¹ et une heure en plus est facturée pour les déplacements à Champ Dollon³². Pour le DIP une demi-heure de travail est rajoutée sur le décompte pour les déplacements hors du réseau des TPG. Pour l'HG les déplacements hors du réseau des TPG font l'objet d'un forfait de CHF 36.75³³ reversé aux interprètes. Les tarifs sans frais de déplacement appliqués par le SIC de la CRG sont les mêmes depuis 2002 et une comparaison révèle qu'ils sont inférieurs à ceux appliqués par quatre services cantonaux d'interprétariat (Bâle, Berne, Vaud et Zürich)³⁴. Le tableau 16 montre que la majorité des personnes se disent ne pas être concernées (42%) par les tarifs de l'interprétariat en présentiel appliqués par le SIC de la CRG ou ne les connaissent pas (31%). Seules deux personnes qui ont recours aux interprètes répondent « non ». L'une d'entre elles mentionne que la part qui revient aux interprètes n'est pas suffisante puisque les frais de déplacement dans le réseau TPG ne leur sont pas remboursés (voir à ce propos aussi le chapitre 5.3). La deuxième relève qu'il est difficile de facturer les prestations lorsque les interprètes aident à fixer des rendez-vous avec les bénéficiaires ou leur communique des informations par téléphone.

³¹ Belle-Idée, Loëx, Bellerive, Trois Chênes et les foyers HG d'Anières, de Prestige et du Lagnon.

³² http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/infos_pour_interpretes.html, consulté le 25 février 2013..

³³ Convention-cadre de collaboration entre l'HG et la CRG de juin 2011.

³⁴ Maire Sophie (2010), *Étude pour l'évolution du Service d'interprétariat Communautaire de la Croix-Rouge genevoise*, p. 11. Le prix indiqué dans cette étude pour le canton de Vaud n'est plus actuel, il est actuellement de CH 75.- (+TVA) (voir à ce propos le chapitre 7).

Tableau 16 : Satisfaction de l'adéquation entre les tarifs appliqués et les prestations fournies (interprétariat en présentiel)

Les réponses de toutes les personnes sont prises en compte dans ce tableau.

êtes-vous satisfait(e) de l'adéquation entre les tarifs appliqués et les prestations fournies par le SIC de la CRG ?	Autre organisation		DIP		HG		HUG		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Oui	6	50%	6	25%	3	14%	12	24%	27	25%
Non	1	8%	0	0%	0	0%	1	2%	2	2%
Ne sais pas	1	8%	8	33%	6	29%	18	36%	33	31%
Pas concerné(e)	4	33%	10	42%	12	57%	19	38%	45	42%
	12	100%	24	100%	21	100%	50	100%	107	100%

Source : questionnaire

Il est important de noter qu'une personne des HUG interrogée ainsi que certains interprètes ont mentionné que les tarifs sont parfois source de conflits, car certains organismes utilisateurs estiment que les tarifs sont trop élevés. Des conflits qui sont dus au fait qu'aucun des trois grands organismes utilisateurs n'a de ligne budgétaire permettant de financer l'interprétariat communautaire. Chaque service des HUG, de l'HG et du DIP doit financer les prestations des interprètes en puisant sur d'autres réserves budgétaires. Comme le mentionne une des personnes des HUG interrogées, un budget dédié à l'interprétariat permettrait d'une part, de simplifier, les démarches administratives et de facturation et, d'autre part, de pérenniser et reconnaître l'importance de l'interprétariat pour la prise en charge de migrants allophones.

Par téléphone

Pour tous les organismes utilisateurs, le SIC de la CRG facture CHF 20.- par tranche de quinze minutes d'interprétariat par téléphone³⁵.

Comme pour le point précédent la majorité des personnes se disent ne pas être concernées par les tarifs appliqués (50%) (voir tableau 17).

Tableau 17 : Satisfaction de l'adéquation entre les tarifs appliqués et les prestations fournies (interprétariat par téléphone)

Les réponses de toutes les personnes sont prises en compte dans ce tableau.

Êtes-vous satisfait(e) de l'adéquation entre les tarifs appliqués et les prestations fournies par le SIC de la CRG ?	Autre organisation		DIP		HG		HUG		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Oui	4	33%	6	25%	1	5%	9	18%	20	19%
Non	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	2	2%
Ne sais pas	0	0%	8	33%	6	29%	18	36%	32	30%
Pas concerné(e)	8	67%	10	42%	14	67%	21	42%	53	50%
	12	100%	24	100%	21	100%	50	100%	107	100%

Source : questionnaire

³⁵ Ce tarif est inférieur à celui appliqué par A.O.Z. médias (service national d'interprétariat par téléphone), voir : http://0842-442-442.ch/con/cms/upload/Downloads/SNIT_Conditions_0612.pdf

4.5 Les points clés du chapitre

- Tous les organismes utilisateurs d'interprétariat recourent dans la grande majorité des cas (70%) aux SIC de la CRG.
- Les tarifs appliqués aux organismes utilisateurs par le SIC de la CRG pour l'interprétariat en présentiel et par téléphone sont inégaux.
- De façon générale, l'échange d'information, la communication ainsi que la réactivité du SIC de la CRG sont jugés satisfaisants par la majorité des organismes utilisateurs.
- Une part importante des utilisateurs juge que la liste des interprètes n'est pas mise à jour régulièrement.
- Des mesures sont prises par les utilisateurs lorsqu'ils ne sont pas satisfaits des prestations des interprètes : ils les biffent de leur liste.
- La majorité des organismes utilisateurs ont recours à la liste pour faire une demande d'interprètes, la centrale des missions est utilisée en deuxième recours.
- Ni la liste des interprètes, ni la centrale des missions ne permettent une répartition équitable du travail puisque les utilisateurs recourent, dans la mesure du possible, aux mêmes interprètes.
- Le nombre de demandes auquel doit répondre la centrale des missions a été sous-évalué. Ceci explique que de façon unilatérale le SIC de la CRG ait supprimé cette prestation sauf pour l'HG ce qui est fortement regretté et critiqué.
- Les décomptes permettant la facturation ont été simplifiés par le SIC de la CRG cependant le système de facturation reste inefficace du point de vue de la charge de travail administratif.

5 LA SATISFACTION DES INTERPRÈTES COMMUNAUTAIRES PAR RAPPORT AU SIC DE LA CRG

Les interprètes étant garants de la qualité des prestations offertes aux organismes utilisateurs, il est important qu'ils puissent suivre des formations de base et continues. De plus, afin de répondre aux exigences de l'ODM, il est nécessaire que les interprètes puissent entreprendre les démarches afin d'obtenir un certificat reconnu par l'association INTERPRET compétente en la matière. Enfin il est également nécessaire qu'ils bénéficient de conditions de travail juste et favorable³⁶. La satisfaction des interprètes par rapport à ces différents aspects est traitée à partir de l'analyse des données récoltées durant deux focus groups, les entretiens semi-directifs et les statistiques du SIC de la CRG.

5.1 La formation de base et continue

Étant donné le congé maladie pour une durée indéterminée de la responsable de la formation du SIC de la CRG lors de la réalisation de cette évaluation, l'équipe d'évaluation n'a pu s'appuyer que sur les informations provenant des focus groups ainsi que sur des entretiens semi-directifs menés avec le SIC de la CRG et avec certains organismes utilisateurs.

Pour les raisons mentionnées ci-dessus l'équipe d'évaluation n'a pas réussi à déterminer le contenu et la fréquence à laquelle sont dispensées les formations du SIC de la CRG. Il ressort des focus groups que le SIC de la CRG a proposé de nombreuses formations jusqu'en à la fin 2010, mais qu'à partir de 2011 elles ont très nettement diminué. L'étude de satisfaction menée par certains interprètes révèle que la moitié des interprètes³⁷ jugent nécessaire que des formations continues répondant à leur demande soient à nouveau mises sur pied. Les focus groups ont révélé par ailleurs qu'une inégalité de traitement entre les interprètes existe puisque certains disent avoir été informés de formations dispensées en 2011 à Lausanne et avoir été sélectionnés alors que d'autres n'en ont jamais entendu parler. Le SIC de la CRG mentionne avoir mis en place en 2012 une formation en trois volets répondant au standard eduQua³⁸, cette formation a été interrompue à cause de l'absence maladie de la responsable des formations. Le SIC de la CRG reconnaît cependant ne pas être actuellement en mesure d'identifier quels sont les interprètes qui ont suivi une formation alors qu'une clause dans leur contrat de travail mentionne qu'ils s'engagent « à suivre les formations continues demandées par l'employeur ». Jusqu'en 2011, il reconnaît également avoir mis sous pression les interprètes pour qu'ils se fassent certifier, mais ne pas prendre de mesure s'ils ne le faisaient pas. Depuis, 2011 tous les nouveaux interprètes sont engagés avec un contrat à durée déterminée (CDD) d'un an. Durée pendant laquelle ils doivent entrer dans une procédure de certification pour obtenir un contrat à durée indéterminée (CDI). Toutefois pour des raisons valables et si les interprètes démontrent une motivation à se certifier, leur CDD peut être prolongé une fois d'une année.

Étant donné que certaines formations organisées par le SIC de la CRG sont dispensées par des personnes qui n'ont pas recours à des interprètes, une des personnes interrogées au sein des HUG juge qu'elles ne répondent pas aux attentes des organismes utilisateurs. Les HUG offrent eux des formations spécifiquement axées sur l'interprétariat en milieu médical, mais certains interprètes mentionnent qu'ils ne peuvent y participer qu'une seule fois et que les intervenants dans le cadre de ces formations sont toujours les mêmes.

Un besoin de formation ressort clairement des focus groups et des entretiens semi-directifs, spécifiquement pour les nouveaux interprètes afin qu'ils puissent, d'une part, identifier les spécificités de l'interprétariat suivant les domaines d'activités et, d'autre part, avoir une meilleure connaissance du fonctionnement des différents organismes utilisateurs. En effet, les interprètes ne reçoivent aucune information détaillée avant d'effectuer leur première mission. Seul un retour sur leur pratique est demandé par le SIC de la CRG aux organismes utilisateurs après qu'ils aient effectué leurs deux

³⁶ La liste des objectifs et prestations des services d'interprétariat communautaire établie en novembre 2010 mentionne que « les interprètes communautaires sont reconnus professionnellement et correctement indemnisés. (<http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/foerderung2012/intkultueb-uebers-ziele-f.pdf>, consulté le 01.12.2012).

³⁷ 50 interprètes sur 140 ont répondu à l'enquête de satisfaction.

³⁸ <http://www.sqs.ch/fr/Offre-de-Prestation/Produits/Normes-Principales/eduQua/N.EDU/>, consulté le 04 décembre 2012.

premières missions.

5.2 Les conditions de certification

Le certificat d'interprétariat communautaire reconnu au niveau national peut être obtenu par deux voies. Soit, les interprètes suivent deux modules de formation dispensés par une association reconnue par INTERPRET, soit ils constituent un dossier leur permettant de faire valoir leurs acquis³⁹. Le SIC de la CRG privilégie la certification par la validation des acquis, c'est la raison pour laquelle un seul interprète a dit, durant les focus groups, avoir suivi les deux modules de formations proposés par le SIC d'Appartenances VD. D'après leur enquête de satisfaction, la majorité des interprètes jugent la procédure de certification « vague et pas très claire » et demande à être soutenu par le SIC de la CRG. À ce propos certains interprètes en cours de certification mentionnent qu'après des demandes à répétition, ils sont toujours en attente de documents administratifs de la part du SIC de la CRG de sorte à pouvoir compléter leur dossier.

Il ressort aussi des focus groups que les interprètes ont des opinions divergentes sur le bien-fondé et la plus-value de la certification. Certains estiment que la certification est garante d'une meilleure qualité des prestations, alors que d'autres au bénéfice de formations universitaires jugées équivalentes ou supérieures estiment être assez formés et avoir assez d'expérience pour assumer leurs tâches. L'effort demandé paraît enfin totalement disproportionné si on le met en regard du peu d'heures de travail pour lesquelles les interprètes sont engagés. Enfin certains soulèvent qu'ils n'ont pas le temps ou pas l'argent pour faire les démarches. Les différentes contraintes et réticences exprimées par les interprètes durant les focus groups expliquent que plus de la moitié des interprètes ne sont pas certifiés (voir tableau 18).

Tableau 18: La certification des interprètes

	Nb	%	% cumulés
Certifié	20	14%	47%
En cours de certification	47	33%	
Non certifié	76	53%	53%
Total général	143	100%	100%

Source : la liste des interprètes du SIC de la CRG du 10 octobre 2012

5.3 Les conditions de travail

L'encadrement du Service d'interprétariat communautaire de la CRG

Hormis le manque de soutien dans leurs démarches de certification, l'enquête de satisfaction menée par certains interprètes montre que 47% d'entre eux jugent « moyen » l'encadrement de leur travail par le SIC de la CRG et 43% disent qu'il est « inexistant ». Toujours dans cette enquête, la majorité des interprètes sont d'avis que « la coordination du SIC devrait mettre plus de moyens pour encadrer et assurer le suivi des interprètes sur le terrain ». Le SIC de la CRG mentionne à ce propos qu'en raison de la surcharge de travail administratif la nouvelle coordinatrice engagée en juillet 2012 ne peut pas s'occuper suffisamment de l'encadrement des interprètes. Les focus groups ont confirmé l'insatisfaction des interprètes par rapport à l'encadrement offert par le SIC de la CRG dans le cadre de leur travail.

Des supervisions avec des psychologues, auxquelles peuvent s'inscrire les interprètes qui le souhaitent, sont organisées par le SIC de la CRG une fois par semaine et le seront en raison du manque de participation des interprètes toutes les deux semaines à partir de 2013. De manière générale, la majorité des interprètes sont satisfaits des supervisions.

Un interprète juge, durant les focus groups, stupide qu'une participation minimale aux supervisions soit obligatoire parce

³⁹ Les deux procédures de certification sont détaillées sur le site de l'association INTERPRET (<http://www.inter-pret.ch>).

qu'il estime ne pas en avoir besoin. Un autre interprète quant à lui mentionne ne pas avoir le droit de participer aux supervisions, car il ne travaille pas assez d'heures.

Enfin, dans l'enquête de satisfaction certains interprètes estiment que l'organisation « d'un colloque par années n'est pas suffisante ». Le SIC de la CRG explique que le fait de devoir rémunérer les interprètes durant les colloques ne lui permet pas d'en organiser plus même s'il juge ceci nécessaire. Il ressort aussi des focus groups qu'aucune intervision n'est organisée alors qu'un besoin en la matière existe. A ce propos, le SIC de la CRG signale que les interventions doivent être initiées et organisées par les interprètes et qu'une salle de réunion est à leur disposition.

Salaire et contrat de travail

Les interprètes engagés par le SIC de la CRG avant le 1er juin 2005 ont un salaire brut de CHF 55.30 par heure de travail alors que les interprètes engagés après cette date reçoivent un salaire brut de CHF 45.95. Le salaire brut contient une indemnité de 10.64% pour les vacances, dès 60 ans ce pourcentage s'élève à 13.04%⁴⁰. Les interprètes ne perçoivent pas de 13^{ème} salaire. Comme le relèvent les interprètes dans leur enquête de satisfaction, il n'existe aucune politique salariale au sein du SIC de la CRG et un sentiment d'injustice règne parmi les interprètes les moins bien payés. Certains ont mentionné durant les focus groups que le salaire était bien supérieur quand ils travaillaient en tant que travailleurs indépendants et effectuaient des missions à l'HG par l'intermédiaire de Manpower. Certains interprètes ont également mentionné que le salaire peut être jusqu'à deux fois supérieur lorsqu'ils travaillent pour d'autres institutions du canton de Genève, mais que le SIC de la CRG leur interdit de travailler avec ces institutions⁴¹. Le salaire versé par la Confédération ou des clients privés est aussi supérieur à celui versé par le SIC de la CRG.

D'après l'enquête de satisfaction menée par certains interprètes, leur salaire devrait être basé selon 61% d'entre eux sur leur performance et sur leur expérience et selon 50% sur leur formation.

Il est aussi important de noter que les interprètes certifiés qui ont fait la visite médicale demandée disposent d'un CDI, les interprètes en cours de certification qui ont fait la visite médicale ont un CDD de un an et les interprètes non certifiés sans visites ont un CDD de trois mois.

Dédommagement pour les formations, les colloques ainsi que les frais et le temps de déplacement

Pour les réunions de travail, les colloques et les formations demandées par le SIC de la CRG, les interprètes engagés avant le 1er juin 2005 sont dédommagés à hauteur de CHF 35.95 par heure alors que les interprètes engagés après le 1er juin 2005 ne touchent que CHF 29.85 par heure⁴².

Les frais de déplacement pour les missions effectuées à l'intérieur du réseau TPG ne sont pas remboursés. Le dédommagement des frais hors du réseau des TPG varie en fonction de l'organisme auprès duquel est effectuée la mission (voir à ce propos le chapitre 4.4).

Limite du nombre d'heure de travail et répartition du travail entre les interprètes communautaires

Dans la convention collective de travail (CCT) à laquelle les interprètes sont soumis, une limite de quatorze heures de travail par semaine est inscrite⁴³. Cependant comme le disent le SIC de la CRG ainsi que les interprètes cette limite n'est pas respectée (voir tableau 19). D'après le SIC de la CRG cette limite a été instaurée afin que les interprètes

⁴⁰ Taux horaire du personnel à l'heure au 01.01.2011, SIC de la CRG.

⁴¹ Il s'agit comme cela est mentionné dans l'annexe du contrat de travail, des différents services administratifs cantonaux et fédéraux impliqués dans la procédure d'asile (Office cantonal de la population, Centre d'enregistrement – CERA) et de la Police.

⁴² Idem.

⁴³ Avenant à la convention collective de travail de travail de la CRG sur le personnel fixe payé à l'heure : Point 1 Durée du travail et horaire réglementaire (art. 9 CCT).

continuent d'exercer une autre activité afin de ne pas se retrouver dans une situation financière précaire lors d'une éventuelle diminution de la demande alors que pour un des plus anciens interprètes elle devait permettre une répartition équitable du travail. Chacun est cependant conscient, comme le démontre aussi le tableau 19, que cet objectif n'est pas atteint. En effet 12% interprètes travaillent en moyenne plus de 14 heures par semaine alors que 32% travaillent moins d'une heure par semaine et que deux interprètes n'ont effectué aucune heure en huit mois.

Tableau 19 : répartition du travail entre les interprètes

Nombre d'heures travaillé par semaine	Nombre d'ICs	%
Plus de 14 heures	17	12%
Plus de 8 heures mais moins de 14 heures	15	10%
Plus de 4 heures mais moins de 8 heures	24	17%
Plus de 1 heure mais moins de 4 heures	39	27%
Moins de 1 heure	46	32%
Aucune heure	2	1%
Totale	143	100%

Source : Liste des interprètes du 10 octobre 2012 et statistique du SIC de la CRG sur le nombre d'heures travaillées par interprète entre mars et novembre 2012

La répartition inégale du travail est due à plusieurs facteurs. Le premier est que, comme le montre le tableau 20, certaines langues sont nettement plus demandées. L'albanais, le tigrigna et le tamoul représentent ensemble 35% des heures demandées et 36% des missions.

Tableau 20: Nombre d'heures, de missions d'interprétariat et d'interprètes par langues

Langues	Nombre d'heures		Nombre de missions		Nombre d'interprètes	
	Nb	%	Nb	%	Langue maternelle	Total
						Nb
Albanais	3'716.50	15%	2'615	15%	15	16
Tigrigna	2'905.25	11%	1'969	11%	10	11
Tamoul	2'400.58	9%	1'845	10%	7	7
Farsi/Persan	1'928.25	8%	1'242	7%	4	9
Serbo-Croate	1'518.50	6%	1'118	6%	9	18
Arabe	1'390.08	5%	962	5%	11	13
Portugais	1'121.50	4%	751	4%	6	6
Turc	979.92	4%	686	4%	5	7
Somali	860.75	3%	584	3%	7	8
Bosniaque	858.25	3%	678	4%	9	16
Russe	780.67	3%	551	3%	3	10
Espagnol	761.42	3%	542	3%	5	12
Romani	641.25	3%	489	3%	1	1
Mongole	594.00	2%	483	3%	2	3
Macédonien	586.00	2%	494	3%	1	2
Autres	4'249.17	17%	2'866	16%	-44	-45
Total	25'292.08	100%	17875	100%	-45	-45

Source : Liste des interprètes du 10 octobre 2012 et statistique du SIC de la CRG sur le nombre d'heures et de missions par langue entre mars et novembre 2012

De plus, les besoins et les critères de sélection (disponibilité, relation de confiance, travail sur le long terme, interprètes traduisant dans leur langue maternelle) des organismes utilisateurs ainsi que le nombre important d'interprètes pour certaines langues expliquent la répartition inégale du travail entre les interprètes. Les interprètes ont mentionné durant les focus groups que le SIC de la CRG engage des interprètes dans une langue alors qu'il n'y a déjà pas assez de travail. Cela a pour conséquence que même si la demande en heure d'interprétariat augmente chaque année, l'enquête de satisfaction menée par certains interprètes révèle que pour certains d'entre eux le nombre de missions diminue.

⁴⁴ Ce chiffre n'est pas indiqué, car il ne fait aucun sens étant donné qu'un interprète peut interpréter deux ou plus de langues.

La reconnaissance du travail des interprètes

Il ressort des focus groups que la principale source de reconnaissance pour les interprètes provient des bénéficiaires des prestations. La reconnaissance est variable suivant les organismes utilisateurs et plus particulièrement en fonction des demandeurs. En raison de l'inégalité de traitement entre les interprètes, du manque de formation et d'encadrement et de leurs conditions de travail les interprètes estiment que leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur par le SIC de la CRG.

5.4 Les points clés du chapitre

- Le salaire des interprètes est fixé suivant la date à laquelle ils ont été engagés, avant ou après le 1er juin 2015.
- Il existe une inégalité de traitement entre les interprètes en ce qui concerne l'accès aux formations et aux supervisions, leur rémunération et les dédommagements perçus lors des formations, des colloques et des réunions de travail.
- Les besoins en formation de base et continue des interprètes ne sont pas satisfaits.
- 53% des interprètes ne sont pas certifiés et 33% sont en cours de certification.
- Le SIC de la CRG privilégie la voie de la certification par les acquis.
- Les opinions des interprètes en ce qui concerne le bien-fondé et la plus-value de la certification divergent.
- À l'exception des supervisions, les besoins d'encadrement des interprètes de manière générale et spécifiquement pour les démarches de certification ne sont pas satisfaits.
- Aucune intervision n'est organisée et les interprètes ne sont pas satisfaits du nombre de colloques organisés.
- Les interprètes estiment que leur travail n'est pas suffisamment reconnu par le SIC de la CRG et par certains demandeurs au sein des organismes utilisateurs.

6 LES COÛTS ET LES RESSOURCES DU SIC DE LA CRG

Ce chapitre vise à déterminer les coûts et les ressources du SIC de la CRG sur la base d'une analyse comparative des décomptes 2010 et 2011 qu'il a fourni à l'ODM ainsi que sur des extraits de sa comptabilité analytique pour 2011.

6.1 Les ressources financières du SIC de la CRG

Le SIC de la CRG dispose de deux sources de financement, les heures facturées aux organismes utilisateurs (ci-après financement d'affectation) et les subventions cantonale et fédérale. Le tableau 21 montre que les heures facturées représentent un peu plus de 90% des ressources financières du SIC de la CRG pour l'année 2011 et les subventions cantonale et fédérale un peu moins de 10%. En 2010 ces proportions étaient équivalentes.

Tableau 21 : Ressources financières du SIC de la CRG

	2010		2011	
	Nb	%	Nb	%
Nombre d'heures d'interprétariat fournies	19'277.25	-	24'129	-
Prix moyen facturé ¹ (en CHF)	70.58	-	70.28	-
Total ressources des heures facturées (en CHF)	1'360'502	91.09%	1'695'716	90.59%
Subvention cantonale (en CHF)	5'000	0.33%	40'000	2.14%
Subvention fédérale (en CHF)	127'506	8.54%	127'500	6.81%
Total ressources financières	1'493'520	100%	1'871'986	100%

Source: Décomptes 2010 et 2011 fournis par le SIC de la CRG à l'ODM

1 : Le prix moyen est calculé en divisant les ressources des heures facturées par le nombre d'heures d'interprétariat fournies. Le tarif de facturation moyen en 2011 a diminué, car la part des prestations facturées à un tarif préférentiel a augmenté.

6.2 Les coûts du SIC de la CRG

Deux types de coûts sont supportés par le SIC de la CRG. Il s'agit des frais d'affectation et des frais de structure. Selon le décompte fourni à l'ODM, les frais d'affectation représentent 77% des coûts supportés par le SIC de la CRG en 2011 et les frais de structure 23% (voir tableau 22). En 2010 ces proportions étaient à peu près équivalentes.

Tableau 22 : Les coûts du SIC de la CRG

	2010		2011	
	CHF	%	CHF	%
Total frais d'affectation	1'168'823	78%	1'432'771	77%
Total des frais de structure	324'697	22%	439'215	23%
Total des coûts	1'493'520	100%	1'871'986	100%

Source: Décomptes 2010 et 2011 fournis par le SIC de la CRG à l'ODM

Une analyse plus détaillée des frais d'affectation et des frais de structure pour les années 2010 et 2011, effectuée ci-dessous, est basée sur les décomptes fournis par le SIC de la CRG à l'ODM. Il est cependant important de noter que dans ces décomptes, les salaires et les prestations sociales des interprètes ainsi que les prix facturés aux organismes utilisateurs sont une moyenne calculée en fonction du nombre d'heures d'interprétariat et ne reflètent donc pas les coûts réels. Les frais de structure sont composés des frais du personnel du SIC de la CRG, des autres frais liés aux interprètes (formation, supervision, réunion de travail) et des frais matériels. Les frais matériels sont calculés sur la base d'une clé de répartition qui ne représente pas les coûts réels imputables au SIC de la CRG et qui varie d'une année à l'autre et selon des critères internes.

Les frais d'affectation

Les frais d'affectation se composent des salaires et des prestations sociales des interprètes. D'après le décompte fourni à l'ODM en 2011 par le SIC de la CRG les salaires des interprètes se montaient à CHF 996'583 et les prestations sociales à CHF 172'240 (voir tableau 23).

Tableau 23 : Détail des frais d'affectation

	2010	2011
Nombre d'heures d'interprétariat	19'277.25	24129
Salaire moyen des interprètes (en CHF) ¹	51.70	51.12
Total salaire des interprètes	996'583	1'233'556
Prestations sociales des interprètes par heures ²	17.28%	16,15%
Total prestations sociales des interprètes par heures (en CHF)	172'240	199'215
Total frais d'affectation (en CHF)	1'168'823	1'432'771

Source: Décomptes 2010 et 2011 fournis par le SIC de la CRG à l'ODM

1 : Le salaire moyen est calculé en divisant le total des salaires des interprètes par le nombre d'heures d'interprétariat effectué.

2 : Le taux des prestations sociales représente le ratio entre les charges patronales totales et le nombre d'heures d'interprétariat effectué.

Le tableau 24 montre que le financement d'affectation, soit les prestations facturées aux clients, couvre le salaire des interprètes et permet de dégager une marge de l'ordre de CHF 10 par heure (CHF 9.94 en 2010 et CHF 10.90 en 2011) soit une marge totale de CHF 191'679 pour 2010 en CHF 262'954 pour 2011.

Tableau 24 : Détail des frais d'affectation

	2010 (CHF)	2011 (CHF)
Total frais d'affectation	1'168'823	1'432'771
<i>Frais d'affectation par heure¹</i>	60.63	59.38
Total financement d'affectation	1'360'502	1'695'716
<i>Prix moyen facturé</i>	70.58	70.28
Marge sur les heures facturées	191'679	262'945
Marge par heure	9.94	10.90

Source : Décomptes 2010 et 2011 fournis par le SIC de la CRG à l'ODM

1 : Les frais d'affectation par heures sont calculés en divisant les frais d'affectation par le nombre d'heures d'interprétariat. Ils représentent donc le coût salarial d'un interprète par heure pour le SIC de la CRG

La marge sur les heures facturées est destinée à alimenter le financement des frais de structure détaillé ci-dessous.

Les frais de structure

Les frais de structure sont composés des charges du personnel (autres que celles des interprètes) qui travaille pour le SIC de la CRG et des frais matériels. Le tableau 25 montre que le montant des salaires et des charges sociales liées à la coordination et à l'administration du SIC de la CRG a augmenté en 2011 ceci en raison de l'augmentation du nombre d'EPT. En 2010 1.95 EPT étaient chargés de la coordination et de l'administration et en 2011 2.05 EPT. Il est ici important de noter que le personnel travaillant au sein du SIC de la CRG a nettement augmenté en 2012 puisqu'il équivaut à 3.95 EPT⁴⁵ (voir à ce sujet le chapitre 7.4).

⁴⁵ Une chef de secteur à 25%, une coordinatrice à 80%, une responsable de la formation à 50% et trois secrétaires à respectivement 100%, 90% et 50%.

Les autres frais liés au personnel et aux interprètes ont augmenté en 2011 parce que le nombre d'interprètes est passé de 111 à 141 entre 2010 et 2011 et que le personnel chargé de la coordination et de l'administration a aussi augmenté.

Les montants des frais matériels ont aussi augmenté entre 2010 et 2011. Ces montants sont définis chaque année en fonction d'une clé de répartition calculée de la façon suivante :

- Les charges salariales de la Direction et des ressources humaines imputables au SIC sont calculés au prorata des charges de personnel de l'ensemble de la CRG moins le financement cantonal des Emplois de Solidarité (EdS).
- Les frais de la comptabilité et le salaire d'autres personnes travaillant pour l'ensemble des services de la CRG imputables au SIC sont calculés pour une moitié au prorata des charges de personnel de l'ensemble de la CRG et pour l'autre moitié au prorata des autres charges moins le financement cantonal des Emplois de solidarité (Eds).
- Les frais informatiques imputables au SIC sont calculés au prorata du nombre de postes informatique de l'ensemble de la CRG.
- Les frais de la réception, de l'économat, de l'intendance et de communication imputables au SIC sont calculés au prorata des charges totales de l'ensemble de la CRG moins le financement cantonal des EdS⁴⁶.

Tableau 25 : Frais de structure en 2010 et 2011 :

	2010			2011		
	CHF	%		CHF	%	
Total frais de structure	324'697	100%		439'215	100%	
Total Personnel	221'086	68%		270'316	62%	
	EPT	CHF	%	EPT	CHF	%
Coordinatrice-secrétaire	0.7	65'282	30%	1	97'045	36%
Comptabilité, ress.humaines	0.8	95'316	43%	0.8	96'250	36%
Communication	0.1	11'805	5%	0.1	12'085	4%
Responsable de secteur	0.1	12'607	6%	0.15	18'949	7%
Prestations sociales du personnel		36'076	16%		45'987	17%
Total autres frais liés au personnel et aux interprètes		31'830	10%		68'270	16%
Dépenses / perfect. prof. Personnel		8'051	25%		35'214	52%
Perfectionnement professionnel i.c.		23'779	75%		33'056	48%
Nombre d'interprètes		111			141	
Total frais matériels		71'781	22%		100'629	23%
Infrastructure (Loyer, Téléphone, etc.)		35'923	50%		53'869	54%
Investissements		7'374	10%		6'519	6%
Frais externes (Production, Mandats,...)		12'514	17%		13'768	14%
Prestations internes, transfert de frais		15'970	22%		26'473	26%

Source : décomptes 2010 et 2011 fournis à l'ODM

⁴⁶ L'explication de la clé de répartition reprend les propos du responsable financier de la CRG.

Pour 2011 la clé de répartition qui s'applique aux frais totaux supportés par l'ensemble de la CRG était de 18.3%⁴⁷. En 2011 les frais totaux supportés par la CRG se montaient à CHF 1'517'023. Sur ce montant CHF 277'821 étaient imputables au SIC de la CRG⁴⁸.

Le tableau 26 montre que la clé de répartition surévalue les coûts imputables au SIC de la CRG. En effet, les montants correspondant notamment aux frais d'infrastructure (CHF 53'869), aux frais en informatique (CHF 15'908) et aux frais de téléphone CHF 14'583 semblent élevés pour 2.05 EPT. De plus, le SIC de la CRG supporte des frais de fiduciaire de CHF 4'379 alors que la comptabilité analytique tenue par la CRG ne mentionne aucun frais de ce type pour le SIC de la CRG.

Il faut aussi relever qu'étant en permanence en sous-effectif en 2011, le SIC de la CRG a dû recourir à du personnel temporaire pour un montant de CHF 20'317 imputé aux autres frais de personnel⁴⁹.

Les autres charges de personnel montrent aussi qu'un montant de CHF 13'084 a été dépensé pour dédommager les interprètes lors des colloques et des formations organisés.

⁴⁷ Une analyse détaillée basée sur la comptabilité analytique de la CRG et sur la clé de répartition n'a pas été effectuée pour 2010.

⁴⁸ Ces montants ont été fournis par le responsable des finances de la CRG.

⁴⁹ Montant provenant de la comptabilité analytique de 2011 du SIC de la CRG.

Tableau 26 : Détail des frais de structure pour 2011

	CHF	%
Frais de personnel	338'586	77%
Salaires et charges sociales (coordination et administration)		62%
Coordinatrice à 60% et une secrétaire à 40%	97'045	36%
Comptabilité et ressources humaines à 80%	96'250	36%
Responsable de la communication à 10%	12'085	4%
Responsable du secteur à 15%	18'949	7%
Prestations sociales du personnel	45'987	17%
Total	270'316	
Frais liés aux interprètes (organisation et enseignement selon la convention collective)		9%
Frais de visites médicales	5'025	13%
Heures formation, supervision, réunions interprètes (payées aux interprètes)	13'084	34%
Frais de formation pour les interprètes (salaire des intervenants)	19'972	52%
Total	38'081	
Frais partagés entre les employés de la CRG et les interprètes		7%
Autres charges de personnel (annonces, repas fin année, personnel temporaire)	30'189	100%
Total	30'189	
Frais matériels	100'629	23%
Frais d'infrastructure (loyer, mobilier, matériel de bureau, télécommunications...)		12%
Charges des locaux	30'098	56%
Fournitures de bureau, photocopies	9'188	17%
Frais de port, téléphone, internet	14'583	27%
Total	53'869	
Frais en informatique (licences, matériel, honoraires...)		4%
Amortissement matériel informatique	6'519	41%
Honoraires informatiques	7'389	46%
Licences, matériel, fournitures et assurance informatiques	2'000	13%
Total	15'908	
Frais légaux, assurances, fiduciaires, autres frais		7%
Honoraires avocats, fiduciaire	4'379	14%
Frais comité et assemblée générale	3'933	13%
Cotisation CRS	2'489	8%
Frais de véhicules	726	2%
Autres charges	19'325	63%
Total	30'852	
Total des frais de structure	439'215	

Source : Annexe au décompte 2011 fourni par le SIC de la CRG à l'ODM et la comptabilité analytique du SIC de la CRG.

6.3 Les taux de couverture des coûts et l'autonomie financière du SIC de la CRG

Le tableau 27 montre que les frais d'affectation (salaires des interprètes) sont couverts par les financements d'affectation (montants facturés aux clients). Une marge d'environ CHF 10 par heure est dégagée ce qui amène le taux de couverture à 116% pour 2010 et à 118% pour 2011 (taux de couverture I).

Si l'on ajoute les frais de structure aux frais d'affectation, le taux de couverture devient alors négatif et passe à 59% pour 2010 et 60% pour 2011 (taux de couverture II).

Si à ce taux de couverture, sont ajoutées les subventions cantonales, il passe alors à 60.6% pour 2010 et 69% pour 2011 (taux de couverture III).

Finalement, si on ajoute les subventions de la Confédération, il passe alors à 99.8% pour 2010 et 98% pour 2011 (taux de couverture IV).

Le déficit à la charge de l'institution était de CHF 512 en 2010 et CHF 8'770 en 2011 alors que les subventions cantonales ont augmenté de CHF 35'000, que le nombre d'heures d'interprétariat a également augmenté et que le nombre d'EPT n'a pratiquement pas bougé. Ceci s'explique très certainement par le fait que les frais de structure entre 2010 et 2011 ont augmenté de façon substantielle en ce qui concerne les charges salariales du personnel interne au SIC de la CRG, les infrastructures ainsi que les prestations internes et les transferts de frais.

Tableau 27 : Les taux de couverture des coûts du SIC de la CRG.

	2010 (CHF)	2011 (CHF)
Frais d'affectation (salaires interprètes)	1'168'823	1'432'771
<i>Frais d'affectation par heure</i>	60.63	59.38
Financement d'affectation	1'360'502	1'695'716
<i>Prix moyen facturé</i>	70.58	70.28
Marge sur les heures facturées	191'679	262'945
Marge par heure	9.94	10.90
Taux de couverture I (sans les coûts de structure)	116.4%	118.4%
Total frais de structure	324'697	439'215
Marge dégagée des financements d'affectation	191'679	262'945
<i>Écart</i>	133'018	176'270
Taux de couverture II (coûts totaux sans aucun autre financement)	59.0%	59.9%
Total frais de structure	324'697	439'215
Marge dégagée des financements d'affectation	191'679	262'945
Contributions cantonales et communales	5'000	40'000
<i>Écart</i>	-138'018	-216'270
Taux de couverture III (coûts totaux sans subv. de la Confédération)	60.6%	69.0%
Total frais de structure	324'697	439'215
Marge dégagée des financements d'affectation	191'679	262'945
Contributions cantonales et communales	5'000	40'000
Contribution de la Confédération	127'506	127'500
<i>Écart - déficit à la charge de l'institution</i>	512	8'770
Taux de couverture IV (coûts totaux AVEC subv. de la confédération)	99.8%	98.0%
Déficit à la charge de l'institution	512	8.770
Taux de couverture	100%	100%

Source : Décomptes 2010 et 2011 fournis par le SIC de la CRG à l'ODM

6.4 Les coûts de l'interprétariat communautaire pour les HUG, le DIP et l'HG

L'interprétariat communautaire engendre des coûts directs soit, le salaire des interprètes, le coût du service professionnel d'interprétariat communautaire et les frais administratifs au sein des organismes utilisateurs⁵⁰. Dans le tableau 28 ne sont pris en compte que le salaire des interprètes et le coût du SIC de la CRG. Le tableau 28 montre que les trois plus grands utilisateurs paient 90% des salaires des interprètes et du fonctionnement administratif du SIC de la CRG. Les HUG paient à eux seuls 69% de ces coûts.

Tableau 28 : Les coûts de l'interprétariat communautaire pour les HUG, l'HG, le DIP en 2011

	Nombre d'heures d'interprétariat consommées	Prix pour une heure d'interprétariat	Coûts de l'interprétariat	%
HUG	16'657	CHF 70	CHF 1'165'990	69%
HG	2'469	CHF 73.5	CHF 181'471.5	11%
DIP	2'425	CHF 73.5	CHF 178'237.5	11%
Total	21'551	CHF 70.79	CHF 1'525'699	90%
Total général	24'129	CHF 70.28	CHF 1'695'716	100%

Source : Statistiques du SIC de la CGR et décomptes 2011 fournis à l'ODM par le SIC de la CRG

En plus des coûts administratifs (tâches administratives, de coordination ou de formation) pour les organismes utilisateurs, le recours à des interprètes engendre des coûts indirects, tels que des prestations médicales supplémentaires⁵¹ qui ne sont pas comptabilisées dans le tableau 28. Une analyse des coûts administratifs et indirects dépasse le cadre de cette évaluation, il est cependant avéré, que le recours à un interprète augmente les coûts pour les organismes utilisateurs à court terme, mais qu'il permet de les diminuer sur le long terme⁵².

⁵⁰ Gehrig et Graf (2009) : *Coûts et bénéfices de l'interprétariat communautaire dans le domaine de la santé*. Rapport sectoriel 1 (Résumé), BASS, Berne.

⁵¹ Idem.

⁵² Idem.

6.5 Les points clés du chapitre

- Les ressources financières du SIC de la CRG proviennent à 90% des heures facturées aux trois plus grands organismes utilisateurs, dont 69% sont assumés par les HUG.
- Les décomptes fournis à l'ODM montrent que les salaires des interprètes représentent 78% des coûts du SIC de la CRG.
- Les décomptes fournis à l'ODM montrent que les ressources financières provenant des heures facturées aux organismes utilisateurs ne permettent pas au SIC de la CRG d'être autonome financièrement.
- Dans les décomptes fournis à l'ODM, les salaires et les prestations sociales des interprètes ainsi que les prix facturés sont une moyenne calculée en fonction du nombre d'heures d'interprétariat et ne reflètent donc pas les coûts réels.
- Les frais matériels sont calculés sur la base d'une clé de répartition qui ne représente pas les coûts réels imputables au SIC de la CRG et qui varie d'une année à l'autre et selon des critères internes.
- Le déficit à la charge de l'institution était de CHF 512 en 2010 et CHF 8'770 en 2011 alors que les subventions cantonales ont augmenté de CHF 35'000, que le nombre d'heures d'interprétariat a également augmenté et que le nombre d'EPT n'a pratiquement pas bougé. Ceci s'explique très certainement par le fait que les frais de structure du SIC de la CRG entre 2010 et 2011 ont augmenté de façon substantielle en ce qui concerne les charges salariales du personnel interne au SIC de la CRG, les infrastructures ainsi que les prestations internes et les transferts de frais.

7 LA COMPARAISON ENTRE LES SERVICES D'INTERPRÉTARIAT COMMUNAUTAIRE DE LA CRG ET D'APPARTENANCES VAUD

Ce chapitre vise à faire une comparaison entre le SIC de la CRG et le SIC d'Appartenances VD qui est son homologue dans le canton de Vaud. Afin d'analyser le contexte dans lequel interviennent les interprètes, une comparaison de la typologie des organismes utilisateurs et des langues les plus demandées est effectuée. Une comparaison du fonctionnement administratif quant au système de facturation des deux services d'interprétariat et des conditions de travail des interprètes est également réalisée. Enfin les ressources et les coûts financiers des deux services sont comparés. Les comparaisons sont réalisées à partir de l'analyse des données récoltées durant les focus groups, les entretiens semi-directifs, les statistiques et les rapports d'activités destinés à l'ODM des deux services.

7.1 La comparaison des organismes utilisateurs et des langues demandées

Le tableau 29 montre que le nombre d'heures d'interprétariat dans le canton de Vaud est supérieur au genevois. Dans les deux cantons, les plus grands utilisateurs sont les hôpitaux universitaires : dans le canton de Vaud, c'est plus précisément le « Réseau de soins pour requérants d'asile FARMED » qui est sous la responsabilité de la Policlinique médicale universitaire (PMU) affiliée au CHUV. Ce réseau est aussi composé des autres hôpitaux du canton ainsi que d'un nombre important de cabinets de médecins privés. C'est la raison pour laquelle dans les deux cantons les interprètes interviennent le plus souvent dans le domaine de la santé. Alors que l'organisme utilisateur le plus important du canton de Genève (les HUG) consomme 69% des heures, pour l'organisme utilisateur le plus important du canton de Vaud (Réseau de soins pour requérants d'asile FARMED) cette proportion n'est que de 29%. Ceci s'explique par le fait que dans le canton de Vaud les heures d'interprétariat sont réparties sur un plus grand nombre d'organismes utilisateurs. Ainsi les trois plus grands organismes utilisateurs du canton de Vaud ne consomment que 40% des heures alors que dans le canton de Genève ce pourcentage s'élève à 90%.

Tableau 29: Nombre d'heures consommées en 2011 suivant les domaines d'activité et les organismes utilisateurs

	SIC de la CRG		SIC d'Appartenances VD	
	Nb	%	Nb	%
Heures d'interprétariat dans la santé	16'808	70%	24'035	77%
Heures d'interprétariat dans le social	4'709	20%	4'496	14%
Heures d'interprétariat dans l'éducation	2'433	10%	2'612	8%
Heures d'interprétariat dans d'autres domaines	178	1%	243	1%
Total	24'128	100%	31'386	100%
Organismes utilisateurs	56	-	826	-
Heures consommées par le plus grand organisme utilisateur	16'660	69%	9'226	29%
Heures consommées par les 3 plus grands organismes utilisateurs	21'694	90%	12'679	40%

Source : Statistiques fournies à l'ODM dans le rapport d'activité 2011

Même si les proportions varient ce sont les mêmes langues qui sont le plus demandées dans les deux cantons (voir tableau 30).

Tableau 30: Les langues les plus demandées

	SIC de la CRG ¹		Appartenance Vaud	
	Nb	%	Nb	%
Albanais	3'716.50	15%	5'923.00	19%
Serbe/Croate/Bosniaque	2'376.75	9%	5878.33	19%
Brésilien/Portugais	1'121.50	4%	2544.5	8%
Tigrigna	2'905.25	11%	2423.83	8%
Turc	979.92	4%	2101.33	7%
Arabe	1'390.08	5%	2056.58	7%
Tamoul	2'400.58	9%	1952.5	6%
Somali	860.75	3%	1575.08	5%
Russe	780.67	3%	1176.5	4%
Dari/Farsi/Persan	1'928.25	8%	995.33	3%
Macédonien	586.00	2%	560.33	2%
Autres	6'245.83	25%	4'198.36	13%
Total	25'292.08	100%	31'385.67	100%

Source : Statistiques du SIC de la CRG pour la période mars à novembre 2012 ; Statistiques du SIC d'Appartenances VD fournies à l'ODM dans le rapport d'activité 2011

1 : Pour le SIC de la CRG, ces statistiques couvrent la période de mars à octobre 2012 alors que pour le SIC d'Appartenances VD elles couvrent toute l'année 2011.

7.2 La comparaison des fonctionnements administratifs

Dans les deux cantons les demandes, la saisie et la facturation des heures d'interprétariat se font de manière centralisée. Cependant, dans le canton de Vaud deux antennes, une à Vevey et une à Yverdon, sont chargées de l'accompagnement des interprètes résidant dans leur région.

Les procédures de demande d'interprète

Dans les deux cantons, les organismes utilisateurs peuvent recourir soit à une liste des interprètes soit à une centrale des missions. Cependant, les prestations fournies par la centrale des missions du SIC de la CRG ont été supprimées pour l'ensemble des organismes utilisateurs du canton de Genève à l'exception de l'HG depuis le 3 décembre 2012. Le SIC d'Appartenances VD met aussi à disposition sur son site internet un formulaire de demande d'interprète.

Alors qu'au SIC d'Appartenances VD la liste des interprètes est mise à jour deux fois par année et n'est distribuée qu'à un nombre limité d'institutions ayant signé un accord de partenariat (environ 40), le SIC de la CRG le fait une fois par mois.

La centrale des missions du SIC de la CRG est joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 17h avec une heure et demie de fermeture à midi, alors que celle du SIC d'Appartenances VD est joignable le lundi de 14h à 17h et les autres jours de la semaine de 9h à 12h.

Au SIC d'Appartenances VD, lorsqu'une demande est faite par l'intermédiaire de la centrale, suivant les besoins de la situation, soit la coordinatrice transmet les coordonnées de quelques interprètes au demandeur qui les contacte directement pour fixer un rendez-vous, soit la coordinatrice recherche elle-même un interprète disponible, soit elle transmet la demande par SMS à tous les interprètes ayant les compétences pour y répondre. C'est alors le premier interprète qui répond qui obtient la mission. Au SIC de la CRG, ce sont les secrétaires qui s'occupent d'appeler les interprètes afin d'en trouver un disponible.

Les deux services disent préférer que les organismes utilisateurs prennent directement contact avec les interprètes sur la base de la liste, car cette procédure permet de diminuer les tâches administratives. Les données du SIC d'Appartenances VD n'étant actuellement pas disponible, un tableau comparatif montrant la part des missions qui sont organisées par les centrales des missions et celles organisées en recourant aux listes n'a pas pu être fait.

Le système de facturation

Alors que le SIC de la CRG utilise cinq décomptes différents en fonction des organismes utilisateurs (voir à ce sujet le chapitre 4.3), les interprètes travaillant pour le SIC d'Appartenances possèdent un carnet à souches qui comporte des feuilles numérotées en trois exemplaires. Après chaque mission l'interprète fait signer les heures effectuées par le demandeur et lui remet une feuille, il en garde une pour lui et en remet une au SIC d'Appartenances VD. Le SIC d'Appartenances VD s'occupe de regrouper les feuilles par client et de leur envoyer une facture à la fin du mois.

Le SIC d'Appartenances utilise le logiciel informatique « calingua » considéré comme performant. Ce logiciel est également utilisé par onze autres services cantonaux d'interprétariat communautaire⁵³. Alors que l'installation de ce système était à l'étude dans le SIC de la CRG, c'est le système « Mobily Tool » qui a été retenu. Hormis des problèmes de fonctionnement de ce logiciel informatique, il est important de noter qu'au dire des personnes rencontrées le système informatique et administratif de l'ensemble de la CRG pose aujourd'hui problème. C'est la raison pour laquelle des audits informatiques et administratifs sont prévus.

7.3 La comparaison des conditions de travail des interprètes communautaires

Le salaire et les dédommagements des interprètes

Comme le chapitre 5.3 l'a mis en évidence, il y a une inégalité de traitement entre les interprètes du SIC de la CRG. Pour les mêmes missions et à qualifications égales, certains sont payés CHF 55.30 alors que d'autres CHF 45.95, le critère étant d'avoir été engagé avant ou après le 01 juin 2005.

Le SIC d'Appartenances VD applique une différenciation salariale en fonction du niveau de certification des interprètes et de leur expérience. Les interprètes qui ne sont pas certifiés gagnent CHF 45. Dès qu'un interprète est certifié, il bénéficie d'une grille de progression en fonction de son ancienneté. Un interprète certifié avec 5 ans d'ancienneté ou 500 heures d'interprétariat d'expérience gagne CHF 47.50 par heures. Un interprète certifié avec 10 ans d'ancienneté ou 1000 heures d'interprétariat d'expérience gagne CHF 50 par heure. Enfin les interprètes en possession du brevet fédéral d'interprétariat communautaire sont payés CHF 52.50 de l'heure.

En ce qui concerne les dédommagements des interprètes, des différences importantes existent. Les interprètes du SIC d'Appartenances VD reçoivent un forfait de CHF 10 (+TVA) lorsqu'il se déplace à l'intérieur de la ville de Lausanne, Vevey ou Yverdon. Un forfait de CHF 20 (+TVA) leur est donné lorsqu'ils se déplacent dans les communes avoisinantes de ces trois villes. Lors d'un déplacement plus éloigné, les interprètes sont rémunérés CHF 25 (+TVA) par heure de déplacement plus CHF 0.65 par kilomètre⁵⁴. Les interprètes du SIC de la CRG ne reçoivent aucun dédommagement pour leurs frais de transport à l'intérieur du réseau TPG sauf lorsqu'ils se rendent sur certains sites des HUG⁵⁵.

Même si le montant varie entre CHF 29.85 et CHF 35.95 par heure en fonction de la date d'engagement, les interprètes qui travaillent pour le SIC de la CRG sont payés lorsqu'ils participent à des réunions de travail, des colloques ou des formations demandées par le SIC de la CRG. Les coûts de formations et de supervisions pour les interprètes du SIC

⁵³ Pour une explication plus précise du logiciel voir : Sophie Maire, Étude pour l'évaluation du service d'Interprétariat Communautaire de la Croix-Rouge genevoise, 20 avril 2010.

⁵⁴ Par exemple lorsqu'un interprète se déplace de Vevey à Aigle, il reçoit CHF 54.50, CHF 19.50 pour le temps de déplacement et CHF 35 pour les kilomètres parcourus

⁵⁵ Belle-Idée, Loëx, Bellerive, Trois Chênes et les foyers HG d'Anières, de Prestige et du Lagon

d'Appartenances VD sont pris en charge par l'employeur sauf pour les formations permettant d'obtenir le certificat ou le brevet fédéral suisse d'interprète. Pour ces formations le SIC d'Appartenance prend en charge une partie des coûts⁵⁶.

En revanche, les interprètes du SIC d'Appartenance VD ne sont pas dédommagés pour le temps passé en formation, sauf pour les quatre réunions de travail annuelles pour lesquelles les interprètes reçoivent un forfait de CHF 30.- par réunion.

L'encadrement, la formation et la certification des interprètes

Le chapitre 5.3 a mis en évidence le manque d'encadrement et de formation des interprètes de la part du SIC de la CRG. Dans ce domaine, le SIC d'Appartenances VD se singularise en offrant un suivi individualisé à chaque nouvel interprète. Les coordinatrices des trois antennes préparent les trois premières missions avec les interprètes en reprenant et en explicitant le code professionnel. De plus, pour les dix premières missions les coordinatrices demandent aux interprètes de leur fournir les coordonnées du demandeur afin de pouvoir discuter avec eux des missions accomplies et d'en tirer profit avec l'interprète. En cas de problème majeur, qui n'a pas pu être réglé malgré les mesures définies lors d'entretiens, un interprète peut être licencié. Ceci ne se produit pas à Genève, où il n'y a par ailleurs pas d'entretien de suivi. La sanction pour un interprète est simplement d'être rayé de la liste et de ne plus recevoir de mission. Aucune démarche transparente pour le libérer de ses obligations de ne pas travailler pour d'autres institutions publiques ou pour lui permettre de s'améliorer n'est entamée.

Les interprètes du SIC d'Appartenances VD ont la possibilité en tout temps de contacter les coordinatrices et de leur exposer leur problème. Hormis ce contact direct, des supervisions sont organisées toutes les deux semaines à Lausanne et toutes les six semaines dans les antennes d'Yverdon-les-Bains et de Vevey. Le SIC d'Appartenances VD demande aux interprètes de participer au minimum quatre fois par année à ces supervisions. Enfin quatre réunions de travail sont organisées par année afin d'informer les interprètes sur des changements de fonctionnement éventuels du service et de discuter de problèmes spécifiques qui concernent l'ensemble des interprètes. Pour les interprètes du SIC de la CRG les contacts sont moins fréquents et qu'un ou deux colloques sont organisés par année en moyenne.

Alors que le SIC de la CRG privilégie la certification par la validation des acquis, mais n'accompagne que très peu les interprètes dans leurs démarches, le SIC d'Appartenance VD recommande fortement aux interprètes non formés de suivre les deux modules de formation qui mènent à la certification. Le SIC d'Appartenances VD propose, aux interprètes ayant suivi une formation spécifique à l'interprétariat communautaire avant la mise sur pied en 2004 du certificat fédéral, un accompagnement individuel et/ou en groupe pour la validation de leurs acquis. Hormis la formation certifiante qui est organisée en collaboration avec les organismes utilisateurs et des intervenants de la Haute Ecole de travail social et de la santé du canton de Vaud et l'Université de Lausanne (UNIL), Appartenances VD offre aussi des formations plus spécifiquement dédiées aux organismes utilisateurs pour les sensibiliser au travail avec des migrants, à l'approche communautaire et au travail avec des interprètes. Ces formations peuvent aussi être suivies par les interprètes.

La répartition du travail entre les interprètes communautaires

Le tableau 31 montre que la répartition du travail entre les interprètes est plus équitable dans le canton de Vaud. En effet plus de la moitié (53%) des interprètes travaillant pour le SIC d'Appartenances VD ont effectué plus de 100 heures d'interprétariat en 2011, alors que ce pourcentage est de 38% en ce qui concerne les interprètes du canton de Genève. Cela s'explique par le fait qu'en comparaison moins d'interprètes sont employés par le SIC d'Appartenances VD alors que le nombre d'heures d'interprétariat consommé dans le canton de Vaud est supérieur à celui du canton de Genève. Le nombre plus important d'interprètes travaillant pour le SIC de la CRG peut être dû au fait que le service propose plus de langues.

⁵⁶ La formation pour l'obtention du certificat suisse d'interprète coûte CHF 6'500, CHF 800 sont à la charge des interprètes. La formation pour l'obtention du brevet fédéral coûte CHF 2'200, CHF 1'200 sont à la charge des interprètes.

Tableau 31: Répartition du travail entre les interprètes en 2011

	SIC de la CRG		SIC d'Appartenances VD	
	Nb	%	Nb	%
Interprètes avec 20 heures ou moins	38	27%	29	25%
Interprètes avec moins de 50 heures, mais plus de 20	20	14%	15	13%
Interprètes avec moins de 100 heures, mais plus de 50	29	21%	11	9%
Interprètes avec plus de 100 heures par semaine	54	38%	62	53%
Total	141	100%	117	100%
Heures d'interprétariat consommées en 2011	2'4128	-	31'386	-
Langues proposées en 2012	74	-	63	-

Source : Statistiques fournies à l'ODM dans le rapport d'activité 2011

Le niveau de certification des interprètes communautaires et les langues interprétées

Même si les données récoltées concernant la certification des interprètes et les années de référence sont différentes d'un service à l'autre, les tableaux 32 et 33 montrent qu'une plus grande proportion des interprètes travaillant pour le SIC d'Appartenances VD sont certifiés. De plus, les 24% formés sont des interprètes qui travaillaient pour le SIC d'Appartenances VD déjà avant la création du certificat fédéral en 2004 et qui ont suivi une formation spécifique à l'interprétariat communautaire d'environ 100 heures. Ceci n'est pas le cas des 33% des interprètes travaillant pour le SIC de la CRG qui sont en cours de certification. Les 14% d'interprètes du SIC de la CRG certifiés ont fait reconnaître leur acquis. Enfin sur les 43 interprètes du SIC d'Appartenances VD sans formation 8 sont cours de certification.

Tableau 32: Niveau de certification des interprètes du SIC de la CRG

SIC de la CRG	Nb d'interprètes	%	% cumulés	Nb d'heures en 2011
Certifié	20	14%	47%	5'366
En cours de certification	47	33%		18'763
Non certifié	76	53%	53%	
Total général	143	100%	100%	24'129

Sources : liste des interprètes du SIC de la CRG du 03.10.2012, Décompte 2011 fourni à l'ODM 2011, site internet du SIC de la CRG

Tableau 33: Niveau de certification des interprètes du SIC Appartenances VD

SIC Appartenances VD	Nb d'interprètes	%	% cumulés	Nb d'heures en 2011
Avec brevet certifié	17	15%	39%	17'788
Formé	29	25%		
Sans formation	28	24%	61%	13'596
	43	37%		
Total général	117	100%	100%	31'386

Sources : liste des interprètes du SIC d'Appartenances VD du 31.11.2011, Décompte 2011 fourni à l'ODM, site internet du SIC d'Appartenances VD

7.4 La comparaison des coûts et des ressources

Les ressources humaines

Alors qu'en 2011 le personnel travaillant pour le SIC de la CRG est deux fois moins important (en terme d'EPT) que celui travaillant pour le SIC d'Appartenances VD, les frais qu'il engendre sont nettement plus importants. En moyenne 1 EPT coûte en charge salariale CHF 109'429 par année au SIC de la CRG alors que ce même EPT coûte au SIC d'Appartenances VD CHF 75'871 (voir tableau 34 et 35)⁵⁷.

⁵⁷ Dans le tableau 33, le personnel temporaire engagé par le SIC de la CRG n'est pas comptabilisé.

**Tableau 34 : Poste et nombre d'EPT en 2011
(SIC de la CRG)**

SIC de la CRG	EPT	%	Salaire annuel (en CHF)	%
Personnel 1: coordinatrice-secrétaire	1.00	49%	97'045	43%
Personnel 2: comptabilité, ress.humaines	0.80	39%	96'250	43%
Personnel 3: communication	0.10	5%	12'085	5%
Personnel 4: responsable de secteur	0.15	7%	18'949	8%
Total	2.05	100%	224'329	100%

Source : Décompte fourni à l'ODM en 2011

**Tableau 35 : Poste et nombre d'EPT en 2011
(SIC d'Appartenances VD)**

SIC d'Appartenances VD	EPT	%	Salaire annuel (en CHF)	%
Personnel 1: coordination interprète	290	57%	143'464	37%
Personnel 2: coordination interprétariat	90	18%	108'235	28%
Personnel 3: administratif	130	25%	135'241	35%
Total	510	100%	386'940	100%

Source : Décompte fourni à l'ODM en 2011

Afin de faire face à l'augmentation du nombre d'heures d'interprétariat et de travail administratif provoqués par l'instauration de la centrale des missions en juin 2011 ainsi qu'à la constante surcharge de travail des secrétaires, le SIC de la CRG a embauché l'équivalent de 1.9 EPT en 2012 (voir tableau 36). Une nouvelle coordinatrice embauchée en juillet 2012 à 80% a remplacé l'ancienne coordinatrice qui est maintenant responsable de la formation à 50%. Des secrétaires supplémentaires ont aussi été embauchées. Le personnel travaillant pour le SIC d'Appartenances VD n'a quant à lui augmenté que de 0.1 EPT.

Une comparaison entre les cahiers des charges des différentes fonctions entre les deux services révèle deux différences importantes. La responsable du SIC de la CRG n'a que 25% pour faire pratiquement le même travail que la responsable du SIC d'Appartenances VD qui travaille à 70%. En effet, les deux chefs de service sont responsables du bon fonctionnement de l'interprétariat, de sa promotion ainsi que de l'encadrement du personnel et de l'engagement des interprètes. En plus de ces tâches, la responsable du SIC d'Appartenances VD est aussi impliquée dans la formation continue des interprètes et dans la formation des organismes utilisateurs. Le temps de travail de la responsable du SIC de la CRG étant sous-estimé, elle n'a, de son propre avis, pas le temps de promouvoir et gérer de manière proactive le service et d'encadrer les interprètes alors même qu'elle consacre plus que 25% de son temps prévu à sa tâche. La deuxième différence est que 2.4 EPT sont consacrés à l'exécution de différentes tâches administratives y compris la saisie des décomptes et la facturation dans le SIC de la CRG alors que 3.2 EPT se consacrent aux mêmes tâches dans le canton de VD. Ce manque de personnel administratif au sein du SIC de la CRG a pour conséquence que la coordinatrice doit effectuer elle aussi des tâches administratives et que du personnel temporaire est embauché.

Tableau 36: Postes et nombre d'EPT dans les services d'interprétariat (situation au 1.11.2012)

SIC de la CRG	EPT	SIC d'Appartenances VD	EPT
Responsable du service	0.25	Responsable du service	0.7
Coordinatrice	0.8	Coordinatrice de l'ensemble du service	0.5
		Coordinatrice dans les antennes	0.3
Responsable de la formation	0.5	Responsable de la formation	0.8
Secrétaire	1.00	Assistante administrative	0.6
	0.90	Secrétaire	1.6
	0.5	Apprenti	1.0
Total	3.95	Total	5.20

Sources : Entretiens semi-directifs

Les ressources financières

Le tableau 37 montre trois différences importantes entre les deux services en ce qui concerne les ressources financières à leur disposition. Alors que le SIC de la CRG facture les heures d'interprétariat en moyenne à CHF 70.28 (voir à ce propos le chapitre 6.3), ce prix s'élève à CHF 81.14 au SIC d'Appartenances VD. Le SIC d'Appartenances VD facture à tous les organismes utilisateurs CHF 75 (+ TVA) l'heure d'interprétariat les jours de semaines et CHF 90 (+TVA) la nuit⁵⁸ et le week-end⁵⁹. De plus, le SIC d'Appartenances VD facture pour chaque mission effectuée le temps et les frais de déplacement (+ TVA) en fonction du lieu de la mission. Enfin les subventions fédérales et cantonales représentent 9% des ressources financières totales du SIC de la CRG alors que ce pourcentage s'élève à 7% pour le SIC d'Appartenances VD.

Tableau 37: Les ressources financières

	SIC de la CRG				SIC d'Appartenances VD			
	2011		2012		2011		2012	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Nombre d'heures d'interprétariat fournies	24'129	-	-	-	31'386	-	-	-
Prix moyen facturé ¹ (en CHF)	70.28	-	-	-	81.14	-	-	-
Total ressources des heures facturées	1'695'716	91%	-	-	25'467'53	93%	-	-
Subventions fédérales (ODM) (en CHF)	127'500	97%	14'3379	74%	18'5274	99%	14'3379	78%
Subventions cantonales (en CHF)	40'000	3%	50'000	26%	20'000	1%	40'000 ²	22%
Totale des subventions (en CHF)	167'500	9%	193'379	100%	205'274	7%	183'379	100%
Total général (en CHF)	1'863'216	-	-	-	2'752'027	100%	-	-

Source : Décomptes ODM 2010,2011, entretien semi-directif et lettre de l'ODM

1 : Le prix moyen est calculé en divisant les ressources des heures facturées par le nombre d'heures d'interprétariat fournies.

2 : Sur ces CHF 40'000, CHF 20'000 doivent obligatoirement être alloués à la formation.

La comparaison des coûts (coûts d'affectation et coûts de structure)

Le tableau 38 montre qu'en raison de la politique salariale différente des deux services, le salaire moyen des interprètes du SIC d'Appartenances VD est plus élevé.

Alors que le salaire moyen (N°1) et les heures d'interprétariat fournies (N°2) par le SIC de la CRG sont inférieurs, les charges patronales totales (N°5) sont supérieures en comparaison avec celles du SIC d'Appartenances VD. Cela a pour conséquence que le total des frais d'affectation (N°6) du SIC de la CRG représente 77% des coûts totaux (N°16) alors que ce pourcentage ne s'élève qu'à 71% pour le SIC d'Appartenances VD.

La part plus importante que représente les frais de formation, de supervision des interprètes ainsi que des réunions de travail (N°10) pour le SIC de la CRG s'explique par le fait qu'il rémunère les interprètes pour les heures de perfectionnement professionnel alors que le SIC d'Appartenances VD dédommage uniquement les interprètes.

Le recours à du personnel temporaire explique plus pour quelles raisons la part des dépenses pour le personnel (N°9) du SIC est nettement supérieure à celle du SIC d'Appartenances VD.

Pour le SIC de la CRG la rubrique investissement (N°12) comporte des amortissements du matériel informatique, alors que pour le SIC d'Appartenances VD cette rubrique comporte une provision sur perte pour débiteurs qui est en fait le

⁵⁸ De 20h00 à 8h00.

⁵⁹ De vendredi 20h00 à lundi 8h00.

bénéfice réalisé l'année précédente. La marge de manœuvre donnée par l'ODM aux services cantonaux d'interprétariat communautaire pour la présentation résumée du décompte⁶⁰ explique ces différences.

Tableau 38: Détails des coûts d'affectation et des coûts de structure pour 2011

N°		SIC de la CRG		SIC d'Appartenances VD	
		Nb	%	Nb	%
1.	Nombre d'heures d'interprétariat	24129	-	31386	-
2.	Salaire moyen des interprètes (en CHF) ¹	51.12	-	53.35	-
3.	Total salaire des interprètes (en CHF)	1'233'556		1'674'551	
4.	Prestations sociales des interprètes par heures (en CHF) ²	16.15%	-	11.62%	-
5.	Total prestations sociales des interprètes par heures (en CHF)	199'215	-	194'589	-
6.	Total coûts d'affectation (en CHF)	1432771	77%	1'869'140	71%
7.	Frais de personnel (en CHF)	224'329	51%	386'940	50%
8.	Prestations sociales du personnel (en CHF)	45'987	10%	73'558	10%
9.	Dépenses / perfect. prof. Personnel (en CHF)	35'214	8%	14'326	2%
10.	Perfectionnement professionnel interprètes (en CHF)	33'056	8%	37'694	5%
11.	Infrastructure (Loyer, Téléphone, etc.) (en CHF)	53'869	12%	26'634	3%
12.	Investissements (en CHF)	6'519	1%	150'166	19%
13.	Frais externes (Production, Mandats, ..) (en CHF)	13'768	3%	8'808	1%
14.	Prestations internes, transfert de frais (en CHF)	26'473	6%	73'730	10%
15.	Total coûts de structure (en CHF)	439'215	23%	771'856	29%
16.	Total coûts (en CHF)	1'871'986	100%	2'640'996	100%

Source : Décomptes fournis à l'ODM en 2011

1 : Le salaire moyen est calculé dans les décomptes 2011 en divisant le total des salaires des interprètes par le nombre d'heures d'interprétariat effectué en 2011.

2 : Le taux des prestations sociales des interprètes est calculé dans les décomptes 2010- 2011 en divisant les prestations sociales totales par le salaire total des interprètes.

Les coûts d'affectation par heure sont pratiquement identiques entre les deux services, car les prestations sociales du SIC de la CRG sont supérieures à celles du le SIC d'Appartenances VD. L'importance du montant incorporé à la rubrique investissement par le SIC d'Appartenances VD explique que les coûts de structure par heure et les coûts généraux par heures soient plus élevés en comparaison à ceux du SIC de la CRG (voir tableau 39).

⁶⁰ Explication de la présentation résumée du budget et du décompte à fournir à l'ODM, <http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/schwerpunktprogramm/erlaeut-zusatzform-sp2b-f.pdf>, consulté le 10.12.2012.

Tableau 39: Détail des coûts d'affectation et par heure

	SIC de la CRG	SIC Appartenances VD
Nombre d'heures	24'129	31'386
Coûts d'affectation (en CHF)	1'432'771	1'869'140
<i>Coûts d'affectation par heure (en CHF)</i>	<i>59.38</i>	<i>59.55</i>
Frais de structure (en CHF)	439'215	771'856
<i>Coûts de structure par heure (en CHF)</i>	<i>18.20</i>	<i>24.59</i>
Total coûts généraux (en CHF)	1'871'986	2'640'996
<i>Total coûts généraux par heure (en CHF)</i>	<i>77.58</i>	<i>84.15</i>
TOTAL coûts (en CHF)	1'871'986	2'640'996

Source : Décompte fourni à l'ODM

La comparaison des taux de couverture et de l'autonomie financière

Le tableau 40 montre qu'en raison du prix supérieur facturé aux organismes utilisateurs par le SIC d'Appartenances VD la marge par heure qui permet de couvrir les coûts d'affectation et les coûts de structure est nettement supérieure à celle du SIC de la CRG. Le tableau 39 montre également qu'aucun des deux services n'est financièrement autonome sans les subventions cantonales et fédérales. Cependant alors que ces subventions ne permettent pas de couvrir l'ensemble des coûts pour le SIC de la CRG qui est déficitaire en 2011, elle permette au SIC d'Appartenances VD de dégager un bénéfice de CHF 111'031 pour l'année 2011.

Tableau 40: Les taux de couverture des coûts en 2011

	SIC de la CRG	SIC d'Appartenances VD
Nombre d'heures	24'129.00	31'386.00
Coût d'affectation (salaires interprètes) (en CHF)	1'432'771	1'869'140
Coûts d'affectation par heure (en CHF)	59.38	59.55
Montants facturés (en CHF)	1'695'716	2'546'753
Tarif horaire(en CHF)	70.28	81.14
Bénéfice sur les heures facturées (en CHF)	262'945	677'613
Marge par heure (en CHF)	10.90	21.59
Taux de couverture I (sans les coûts de structure)	118.4%	136.3%
Total frais de structure (en CHF)	439'215	771'856
Bénéfice sur les heures facturées (en CHF)	262'945	677'613
Écart (en CHF)	176'270	94'243
Taux de couverture II (coûts totaux sans aucun autre financement)	59.9%	87.8%
Total frais de structure (en CHF)	439'215	771'856
Bénéfice sur les heures facturées (en CHF)	262'945	677'613
Contributions cantonales et communales (en CHF)	40'000	20'000
Écart (en CHF)	-216'270	-114'243
Taux de couverture III (coûts totaux SANS subv. de la confédération)	69.0%	90.4%
Total frais de structure (en CHF)	439'215	771'856
Bénéfice sur les heures facturées (en CHF)	262'945	677'613
Contributions cantonales et communales (en CHF)	40'000	20'000
Contribution de la Confédération (en CHF)	127'500	185'274
Déficit ou bénéfice de l'institution (en CHF)	-8'770	111'031
Taux de couverture IV (coûts totaux AVEC subv. de la confédération)	98.0%	114.4%
Déficit ou bénéfice de l'institution	-8'770	111'031
Taux de couverture	96.0%	128.8%

Sources : Décomptes 2011 fournis à l'ODM

7.5 Les points clés du chapitre

- Le nombre d'heures d'interprétariat consommées dans le canton de Vaud est supérieur à celui du canton de Genève.
- Les réseaux de santé pour les personnes migrantes allophones sont les organismes utilisateurs les plus importants dans les deux cantons.
- Dans les deux cantons ce sont les mêmes langues qui sont les plus demandées.
- Les demandes d'interprètes, la saisie et la facturation des heures d'interprétariat se font de manière centralisée dans les deux cantons. Cependant, dans le canton de Vaud, deux antennes, une à Vevey et une à Yverdon-les-Bains, sont chargées de l'encadrement des interprètes.
- Dans les deux cantons, les organismes utilisateurs ont la possibilité d'utiliser une centrale des missions et une liste pour faire une demande d'interprètes. Cependant, les prestations fournies par la centrale des missions du SIC de la CRG ont été supprimées pour l'ensemble des organismes utilisateurs du canton de Genève à l'exception de l'HG depuis le 3 décembre 2012.
- Le salaire des interprètes travaillant pour le SIC d'Appartenances VD est défini en fonction de la certification, de l'ancienneté et de l'expérience. Le salaire des interprètes genevois est défini en fonction de la date d'engagement avant ou après juin 2005.
- Les interprètes travaillant pour le SIC d'Appartenances VD sont dédommagés pour leurs frais et leur temps de déplacement à chaque fois qu'ils effectuent une mission alors que les interprètes travaillant pour le SIC de la CRG ne sont dédommagés que lorsqu'ils se déplacent hors du réseau TPG.
- L'encadrement et les formations proposés aux interprètes travaillant pour le SIC d'Appartenances VD sont nettement plus importants que ceux proposés aux interprètes travaillant pour le SIC de la CRG.
- Le niveau de certification des interprètes travaillant pour le SIC d'Appartenances VD est plus élevé que celui des interprètes travaillant pour le SIC de la CRG.
- Le SIC d'Appartenances VD privilégie la certification par les formations alors que le SIC de la CRG privilégie la certification par validation des acquis.
- Le travail est réparti de manière plus équitable entre les interprètes travaillant pour le SIC d'Appartenances VD qu'entre les interprètes travaillant pour le SIC de la CRG.
- Une meilleure gestion administrative, des charges en personnel en proportion moins élevées et un prix facturé par heure plus élevé permettent au SIC d'Appartenances VD de dégager un bénéfice en 2011 alors que le SIC de la CRG était déficitaire.

8 CONCLUSION : REPONSES AUX QUESTIONS D'ÉVALUATION

QUESTION D'ÉVALUATION 1:

Le dispositif d'interprétariat communautaire permet-il de répondre aux besoins des organismes utilisateurs ?

La majorité des organismes utilisateurs qui se sont prononcés sont satisfaits de la qualité des prestations des interprètes. Ceci s'explique très certainement par la relation de confiance établie avec les interprètes. Certains organismes utilisateurs notent cependant que la qualité des prestations peut fortement varier d'un interprète à l'autre et qu'une minorité d'entre eux manque d'impartialité, de ponctualité, de disponibilité et ne connaît pas suffisamment le domaine d'activité dans lequel elle intervient et les institutions concernées. L'insatisfaction des organismes utilisateurs avec la prestation de certains interprètes peut s'expliquer par le fait que depuis la fin 2010 les interprètes ne reçoivent pratiquement aucune formation et aucun encadrement et ne sont que très peu suivis après leur engagement. Cette insatisfaction peut aussi s'expliquer par la méconnaissance de la plupart des organismes utilisateurs des possibilités et des limites d'un entretien en triologie. Aujourd'hui, seuls les HUG et Appartenances Genève informent et forment aux entretiens en triologie les personnes qui recourent à des interprètes.

La grande majorité des organismes utilisateurs jugent que leur besoin en nombre d'heures d'interprétariat en présentiel et par téléphone est couvert. Certaines langues rares ne sont cependant pas couvertes. Les personnes qui se sont prononcées sur l'interprétariat par téléphone soulignent que cette pratique est peu développée et qu'elle est adéquate uniquement pour des situations d'urgence.

QUESTION D'ÉVALUATION 2 :

Le dispositif d'interprétariat communautaire est-il efficace d'un point de vue administratif ?

La majorité des organismes utilisateurs juge satisfaisants l'échange d'information, la communication avec le SIC de la CRG et sa réactivité. Certains estiment cependant que lorsqu'ils communiquent un problème avec un interprète, le SIC de la CRG ne prend pas forcément en considération leurs remarques. Cela a pour conséquence que lorsque les personnes qui recourent à des interprètes ne sont pas satisfaites de leurs prestations, ils les biffent de leur liste sans prévenir le SIC de la CRG.

Alors que les organismes utilisateurs ne soulèvent aucun problème particulier hormis des erreurs de facturation et une nécessité de simplifier le système de facturation, les entretiens avec le SIC de la CRG ont révélé des problèmes administratifs importants. En raison d'un logiciel informatique peu performant, d'une sous-estimation du nombre de demandes à gérer par la centrale des missions et d'un nombre important de formulaires de décompte servant à la facturation des heures, le SIC de la CRG et particulièrement les secrétaires font face à une constante surcharge de travail et semblent débordés. Ceci explique très certainement le fort taux de rotation du personnel administratif qui implique de devoir à chaque fois former les nouveaux venus et réorganiser le travail. Du personnel temporaire et des bénévoles de la CRG sont aussi sans cesse affectés en renfort pour saisir les décomptes des heures. La surcharge de travail des secrétaires a aussi pour conséquence que la coordinatrice doit effectuer des tâches administratives ce qui ne lui laisse pas le temps d'encadrer et de répondre aux besoins des interprètes.

Même si la majorité des personnes qui recourent à des interprètes utilisent la liste mise à leur disposition, les demandes traitées par la centrale des missions ont été sous-évaluées. La majorité des organismes utilisateurs n'y recourt que de manière secondaire. La suppression de ces prestations pour l'ensemble des organismes utilisateurs hormis l'HG le 03 décembre 2012 est cependant fortement regrettée et critiquée. Un nombre important d'utilisateurs d'interprètes jugent que la liste n'est pas distribuée et mise à jour suffisamment régulièrement.

QUESTION D'ÉVALUATION 3:

Les interprètes sont-ils satisfaits du dispositif d'interprétariat communautaire ?

À l'exception des supervisions, la très grande majorité des interprètes n'est pas satisfaite de l'encadrement qui lui est donnée de manière générale et de façon plus spécifiques dans les démarches de certification proposées. Les focus groups menés dans le cadre de l'évaluation ainsi que l'enquête de satisfaction menée par certains interprètes auprès de leurs pairs ont révélé que si les besoins en formation existent presque aucune formation n'a été organisée par le SIC de la CRG depuis la fin 2010. De plus, alors que le SIC de la CRG demande aux interprètes de se certifier en faisant valider leur acquis, il ne leur apporte aucun soutien dans leurs démarches administratives.

Les interprètes sont également insatisfaits de leurs conditions de travail. Ceux qui travaillaient pour l'HG par l'intermédiaire de Manpower doivent se contenter d'un salaire très fortement réduit, depuis que le SIC de la CRG offre cette prestation. Un sentiment d'inégalité règne par ailleurs dans les rangs des interprètes puisque le montant de leur salaire est défini d'après la date à laquelle ils ont été engagés et non pas en fonction de leur niveau de certification et de leur expérience. Les interprètes engagés avant le 1er juin 2005 ont un salaire brut de CHF 55.30 par heure alors que ceux engagés après le 1er juin 2005 reçoivent CHF 45.95 par heure. Le dédommagement reçu pour la participation à des formations, à des colloques et à des réunions de travail divergent aussi en fonction de la date d'engagement.

Le mécontentement est encore renforcé par le fait que les interprètes sont dédommagés pour leurs frais de déplacement uniquement lorsqu'ils effectuent une mission dans un lieu situé en dehors du réseau des TPG et dans certains sites des HUG et que le temps de déplacement n'est pas pris en considération dans leur rémunération.

Ni la liste, ni la centrale des missions ne permettent une répartition équitable du travail entre interprètes puisque les utilisateurs recourent dans la mesure du possible aux mêmes interprètes. Par ailleurs, les interprètes n'ont pas le droit de travailler pour d'autres institutions publiques (les différents services administratifs cantonaux et fédéraux impliqués dans la procédure d'asile (Office cantonal de la population, Centre d'enregistrement – CERA et la police). Par ailleurs même si elle n'est pas respectée, une clause dans la convention collective à laquelle ils sont soumis leur interdit de travailler plus de 14 heures par semaine.

QUESTION D'ÉVALUATION 4:

Quels sont les coûts effectifs (salaires des interprètes et coûts de coordination) supportés par la Croix-Rouge en lien avec la mise à disposition d'un dispositif d'interprétariat communautaire?

Quels sont les coûts engendrés par le recours au dispositif de la Croix Rouge pour ses 3 principaux utilisateurs ?

Les montants facturés aux organismes utilisateurs couvrent les frais d'affectation (salaires et prestations sociales des interprètes) et ont permis de dégager une marge par heure de CHF 9.94 en 2010 et de 10.90 en 2011 ce qui équivaut à un taux de couverture de 116.4% pour 2010 et de 118.4% pour 2011. Cependant, dans les décomptes que le SIC de la CRG transmet à l'ODM les salaires et les prestations sociales des interprètes ainsi que les prix facturés sont une moyenne calculée en fonction du nombre d'heures d'interprétariat et ne reflètent donc pas les coûts réels.

Les frais de structure sont composés des frais du personnel du SIC de la CRG, des autres frais liés aux interprètes (formation, supervision, réunion de travail) et des frais matériels. Les frais matériels sont calculés sur la base d'une clé de répartition qui ne représente pas les coûts réels imputables au SIC de la CRG et qui varie d'une année à l'autre et selon des critères internes. Si l'on ajoute les frais de structure aux frais d'affectation, le taux de couverture devient alors négatif et passe à 59% pour 2010 et à 60% pour 2011.

Une fois les subventions fédérales et cantonales prises en compte, le taux de couverture passe à 60.6% pour 2010 et à 69% pour 2011.

Le déficit à la charge de l'institution était de CHF 512 en 2010 et CHF 8'770 en 2011 alors que les subventions cantonales ont augmenté de CHF 35'000, que le nombre d'heures d'interprétariat a également augmenté et que le nombre d'EPT n'a pratiquement pas bougé. Ceci s'explique très certainement par le fait que les frais de structure entre 2010 et 2011 ont augmenté de façon substantielle en ce qui concerne les charges salariales du personnel interne au SIC de la CRG, les infrastructures ainsi que les prestations internes et les transferts de frais.

Les coûts engendrés par le recours aux interprètes pour les HUG, l'HG et le DIP, qui sont les trois plus grands

organismes utilisateurs, s'élevaient en 2011 à CHF 1'695'716, ce qui représente 90% des coûts totaux directs de l'interprétariat dans le canton de Genève. Les HUG ont les coûts d'interprétariat les plus importants, ils s'élevaient en 2011 à CHF 1'665'990. Alors que les tarifs pour l'HG et le DIP sont de CHF 73.50, l'importance des HUG comme mandant lui permet de bénéficier d'un tarif horaire préférentiel de CHF 70. Les coûts d'interprétariat sont de CHF 181'471 pour l'HG et de CHF 178'237 pour le DIP. En plus des coûts provenant des heures facturées, l'interprétariat engendre des coûts administratifs et parfois de formation du personnel pour les organismes utilisateurs.

QUESTION D'ÉVALUATION 5:

Les prestations offertes par le service d'interprétariat de la Croix-Rouge sont-elles comparables à celles offertes par Appartenances Vaud ?

Même si les réseaux de santé pour migrants allophones sont dans les deux cantons les organismes utilisateurs les plus importants et que dans les deux cantons ce sont les mêmes langues qui sont les plus demandées, les prestations offertes par le SIC de la CRG et le SIC d'Appartenances VD aux organismes utilisateurs ne sont pas toujours identiques. Dans les deux cantons, les organismes utilisateurs peuvent recourir à une liste pour faire une demande d'interprètes, le SIC d'Appartenances VD met en plus à leur disposition sur son site internet un formulaire de demande. Les heures d'ouverture de la centrale des missions du SIC de la CRG sont en comparaison avec le SIC d'Appartenances VD plus importantes. Cependant, le SIC de la CRG a supprimé cette prestation pour l'ensemble des organismes utilisateurs sauf l'HG, depuis le 03 décembre 2012.

Le système de facturation entre les deux services est également différent. Alors que le SIC de la CRG utilise cinq feuilles de décompte différentes suivant les organismes utilisateurs (système qui résulte d'une forte simplification aux dires des utilisateurs et des interprètes), le SIC d'Appartenances VD met à disposition des interprètes un carnet à souche dans lequel toutes les heures effectuées sont notées. Le prix facturé aux organismes utilisateurs est la différence principale entre les deux services. Alors que le SIC de la CRG facture CHF 70 ou CHF 73.50 l'heure suivant les organismes utilisateurs et ne facture que certains frais de déplacement, le SIC d'Appartenances VD a un prix identique pour les organismes utilisateurs de CHF 75 (+TVA) les jours de semaine et CHF 90 (+TVA) la nuit et le week-end à quoi il faut ajouter un forfait de CHF 25 (+ TVA) pour les frais de transport.

Enfin le SIC d'Appartenances VD offre des prestations supplémentaires aux interprètes en terme d'encadrement et d'appui à la formation. Le SIC d'Appartenances VD demande par ailleurs à tous ses interprètes de suivre la formation certifiante et leur propose un suivi individualisé lors de leur engagement. Ces différences expliquent que le niveau de certification des interprètes travaillant pour le SIC d'Appartenances VD est plus élevé que celui des interprètes travaillant pour le SIC de la CRG.

Le SIC d'Appartenances VD applique aussi une grille salariale en fonction du niveau de certification et de l'expérience des interprètes. Les interprètes non certifiés gagnent CHF 45 par heure, pour les interprètes certifiés avec 5 ans ou 500 heures d'expérience le salaire s'élève à CHF 47.50 et à CHF 50 pour les interprètes certifiés avec 10 ans ou 1000 heures d'expérience. Enfin les interprètes avec un brevet fédéral d'interprétariat communautaire gagnent CHF 52 de l'heure. À ce salaire horaire s'ajoute un dédommagement pour les frais de déplacement qui varie en fonction du lieu où s'effectue la mission mais qui est au minimum de CHF 10 (+TVA). Dédommagement auquel les interprètes du SIC de la CRG n'ont droit que lorsqu'ils se déplacent en dehors du réseau des TPG et vers certains sites des HUG. Une analyse des salaires moyens du personnel du SIC de la CRG et d'Appartenances VD met en évidence que le salaire moyen est plus élevé au SIC de la CRG.

Un nombre moins important d'interprètes travaillent pour le SIC d'Appartenances VD, ceci a pour conséquence que le travail est mieux réparti qu'au SIC de la CRG.

Enfin, une meilleure gestion administrative, des charges en personnel en proportion moins élevées et un prix par heure plus élevé permet au SIC d'Appartenances VD de dégager un bénéfice en 2011 alors que les SIC de la CRG est déficitaire la même année.

9 PISTE DE RECOMMANDATIONS

Les recommandations 1 à 7 sont adressées au SIC de la CRG, la recommandation 8 est adressé au SIC de la CRG, au BIE ainsi qu'aux principaux organismes utilisateurs.

1. Sensibiliser les organismes utilisateurs au travail en triologie

- Organiser des ateliers de formation sur l'interprétariat communautaire
- Distribuer des brochures d'informations

2. Professionnaliser le dispositif

- Renforcer le système de sélection lors de l'engagement des interprètes et des secrétaires
- Diminuer le nombre d'interprètes pour certaines langues
- Clarifier les relations contractuelles entre les interprètes et le SIC de la CRG
- Supprimer la limite de 14 heures maximales de travail par semaine
- Introduire des entretiens d'évaluation annuels

3. Renforcer la formation des interprètes

- Proposer des formations de base à tous les nouveaux interprètes
- Renforcer l'encadrement des nouveaux interprètes et encadrer les interprètes dans leur démarche de certification
- Mettre sur pied des formations continues qui prennent en compte les besoins des interprètes et des organismes utilisateurs
- Organiser des colloques au minimum deux fois par année afin de permettre aux interprètes d'échanger sur leurs pratiques
- Permettre à tous les interprètes de participer aux supervisions et aux formations

4. Revoir la rémunération des interprètes

- Introduire une grille salariale définissant des salaires en fonction du niveau de certification et de l'expérience des interprètes
- Ne plus rémunérer les interprètes pour leur participation aux formations, aux supervisions et aux colloques
- Dédommager systématiquement les interprètes pour leurs frais de déplacement

5. Améliorer le système administratif du dispositif

- Simplifier le système de facturation en instaurant un système intranet qui permette aux interprètes de saisir leurs heures de travail
- Mettre la liste des interprètes à dispositions des interprètes afin qu'ils puissent communiquer leur changement de disponibilités

6. Introduire plus de transparence dans la comptabilité du SIC de la CRG

- Rendre transparents les critères d'imputabilité des frais de structure au SIC de la CRG

7. Ajuster les prix facturés

- Ajuster si nécessaire le prix de l'heure d'interprétariat pour couvrir les coûts

8. Renforcer la collaboration entre le SIC de la CRG et ses partenaires

- Créer un groupe d'accompagnement du SIC de la CRG composé des principaux organismes utilisateurs et du BIE de sorte à piloter avec le responsable du SIC de la CRG l'offre et la qualité des prestations offertes.