

INTERPRET 

Schweizerische Interessengemeinschaft für
interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln

Association Suisse pour l'interprétariat
communautaire et la médiation interculturelle

Associazione svizzera per l'interpretariato e
la mediazione interculturale

Statistiques des interventions relatives à l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle pour l'année 2017

Berne, le 5 juillet 2018

Introduction

Depuis 2014, INTERPRET est responsable de la saisie, de l'évaluation et de la publication des chiffres sur les interventions dans le domaine de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle pour l'ensemble de la Suisse. Ce quatrième rapport offre une vue d'ensemble sur les chiffres de l'année 2017 relatifs aux interventions dans les différents domaines et fournit un aperçu du volume, des acteurs et des lieux d'intervention de la médiation interculturelle et de l'interprétariat communautaire.

La saisie et l'analyse des statistiques des interventions se base sur un formulaire Excel élaboré avec les services d'interprétariat régionaux et sur un document explicatif avec des indications sur la saisie et l'attribution des interventions. Ces deux documents sont sur le site Internet d'INTERPRET sous la rubrique « Statistiques » et peuvent être téléchargés.

Pour l'analyse des chiffres de l'année 2017, INTERPRET a obtenu les fiches de données de 19 services d'interprétariat régionaux, y compris l'interprétariat téléphonique du Service national d'interprétariat téléphonique (SNIT) et le service d'interprétariat téléphonique telducto. Dans ces statistiques, les heures d'intervention des interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s indépendant-e-s ne sont pas saisies. De même, nous n'avons pas saisi les heures d'intervention organisées par des institutions en interne – à partir de leurs propres listes ou services d'interprétariat.

Les chiffres de ce rapport contiennent des imprécisions dues au type de saisie :

- La plupart des services d'interprétariat facture à sa clientèle la durée minimale d'une heure, même si la durée d'intervention est inférieure à une heure. Cela signifie que l'indication des heures d'intervention et donc aussi le calcul de la durée d'intervention moyenne sont tendanciellement trop élevés.
- L'attribution à un domaine d'intervention se fait par le biais de l'adresse de facturation du client. Les informations sur le lieu et le domaine de l'intervention résultent également de cette attribution. Il n'est donc pas toujours possible pour le service d'interprétariat de différencier précisément le lieu de l'intervention (p. ex. lorsque le client et l'adresse de facturation sont une école, les lieux d'intervention peuvent être l'école primaire ou secondaire).
- Les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices interculturel-le-s qui travaillent pour plusieurs services d'interprétariat (ce qui est relativement souvent le cas) sont aussi saisi-e-s plusieurs fois,

Les données dans ce rapport sont par conséquent aussi précises que celles que les services d'interprétariat ont été en mesure de saisir et d'attribuer.

Malgré ces restrictions, la collecte et l'analyse des données mises à disposition donnent un bon aperçu sur les chiffres et les tendances et permet de déduire certaines évolutions et défis.

INTERPRET remercie les services d'interprétariat impliqués pour leur collaboration.

Résumé et classification par INTERPRET

Comme dans les années précédentes depuis que les statistiques des interventions sont saisies, les chiffres des interventions en 2017 ont continué d'augmenter. Mais on note que le taux de croissance s'est un peu affaibli (9%), on observe même une légère baisse dans certaines régions. Néanmoins les chiffres confirment une fois de plus que l'offre professionnelle pour assurer une compréhension dans un contexte interculturel correspond à un besoin important. Ainsi en 2017 environ 338'000 heures d'intervention ont été réalisées en à peine 270'000 interventions – soit plus de 900 heures / 730 interventions par jour.

54% des interventions ont eu lieu dans le domaine de la santé. Ce domaine est ainsi en tête, suivi du domaine social (30%), du domaine de la formation (12%) et d'autres lieux d'intervention (4%).

Le tigrinya reste en tête comme la langue d'interprétariat demandée le plus souvent : avec plus de 56'000 heures d'intervention, soit 17% de toutes les interventions, la demande d'interprétariat en tigrinya a atteint un volume considérable. L'analyse des autres langues d'interprétariat montre une image double intéressante : d'une part, les flux migratoires se reflètent dans ces résultats, avec l'arabe et le farsi en deuxième et troisième place et une augmentation forte de du nombre d'interventions. D'autre part, on constate une constante surprenante des langues d'interprétariat „classique“ : ainsi par exemple, l'albanais, le tamoul, le turc ou le bosniaque-croate-serbe se trouvent parmi les langues d'interprétariat les plus importantes. Les raisons de ce classement sont multiples, mais on observe clairement que seul le séjour de plusieurs années en Suisse ne garantit pas que les personnes concernées puissent se faire comprendre dans les langues locales dans des situations complexes. Pour cela, il faut promouvoir l'apprentissage des langues sur une longue période. Celle-ci n'a pas eu lieu pour un grand nombre de personnes ayant les langues de migration mentionnées, entre autres parce que la sensibilisation à l'apprentissage de la langue faisait défaut. Au cours des dernières années, les investissements massifs (dans les domaines des langues et du social) réalisés dans l'intégration des populations étrangères (cf. Programmes cantonaux d'intégration PIC, Agenda Intégration Suisse) semblent dans ce contexte plus que légitimes.

INTERPRET prend connaissance des chiffres concernant les IC et les MI avec une légère surprise.: Avec au total 3'113 personnes nommées, le nombre des IC et des MI actifs/actives selon les services d'interprétariat est beaucoup plus élevé que l'année précédente (+ 407 personnes). La croissance d'environ 15 %, montre une augmentation clairement plus élevée que le total des interventions réalisées. D'un point de vue purement numérique, cela signifie que beaucoup de nouveaux IC et MI ont été recruté-e-s et engagé-e-s. Au vu de la forte augmentation des « nouvelles langues » (tigrinya, arabe, farsi etc.), cela peut se justifier ou se révéler nécessaire. La question se pose néanmoins de savoir si les services d'interprétariat partagent le but d'INTERPRET d'aider les interprètes communautaires déjà qualifié-e-s à avoir plus d'interventions. L'analyse des chiffres des interventions en relation avec la qualification des personnes engagées n'est pas précisément optimiste : alors que les personnes « en formation » et le pourcentage de leurs interventions ont clairement augmenté, le pourcentage des interventions réalisées par des IC et des MI qualifié-e-s est en baisse (50% en 2017). Cela va à l'encontre des efforts d'INTERPRET et révèle des désaccords qu'il s'agit d'aborder.

Table des matières

1. Nombre d'heures d'intervention – aperçu	1
1.1 Interprétariat téléphonique.....	2
1.2 Médiation interculturelle.....	2
1.3 Heures d'intervention depuis 2008.....	3
2. Services d'interprétariat.....	4
2.1 Part des services d'interprétariat.....	4
2.2 Croissance des services d'interprétariat	5
3. Langues	7
3.1 Heures d'intervention et interventions par langue.....	7
3.2 Les dix premières langues.....	9
3.1 Les dix langues les plus utilisées par service d'interprétariat	11
4. Domaines d'intervention.....	15
5. Différenciation en sous-domaines	16
5.1 Domaine de la formation	16
5.2 Domaine de la santé.....	17
5.3 Domaine social	18
5.4 Autres domaines.....	19
6. IC et MI actifs/actives	20
6.1 Interventions selon la qualification des IC et des MI.....	20
6.2 Interventions selon la qualification par service de qualification.....	22
Liste des services régionaux d'interprétariat.....	24
Liste des abréviations.....	24
Liste des tableaux et des graphiques.....	25

1. Nombre d'heures d'intervention – aperçu

En 2017, près de 270'000 interventions d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle ont été effectuées, et la somme des heures d'intervention s'est élevée à presque 340'000. En comparaison avec l'année précédente, il y a eu une augmentation de près de 28 000 heures. Cela correspond à un taux de croissance de 9 %. Le volume global est considérable : sur l'ensemble de la Suisse, il y a eu en moyenne plus de 730 interventions d'interprétariat communautaire ou de médiation interculturelle par jour, soit plus de 900 heures d'intervention par jour.

La durée moyenne de toutes les interventions (y compris l'interprétariat téléphonique et la médiation interculturelle) est de 75 minutes. Dans les tableaux, cette valeur indiquée sous le symbole Ø (min.). Comme on facture au moins une heure pour une intervention d'interprétariat communautaire sur place, cette donnée n'est pas précise ; elle est très probablement trop élevée.

Le tableau suivant montre les chiffres pour les différentes offres :

Heures d'intervention	2017			2016
	Heures (%)	Interventions (%)	Ø (Min.)	Heures (%)
Interprétariat sur place	329'545 (97.5)	259'204 (96)	77	302'603 (97.5)
Interprétariat téléphonique	4'942 (1.5)	8'590 (3)	35	4'685 (1.5)
Médiation interculturelle	3'597 (1)	1'950 (1)	111	3'095 (1)
Total	338'084 (100)	269'747 (100)	75	310'383 (100)

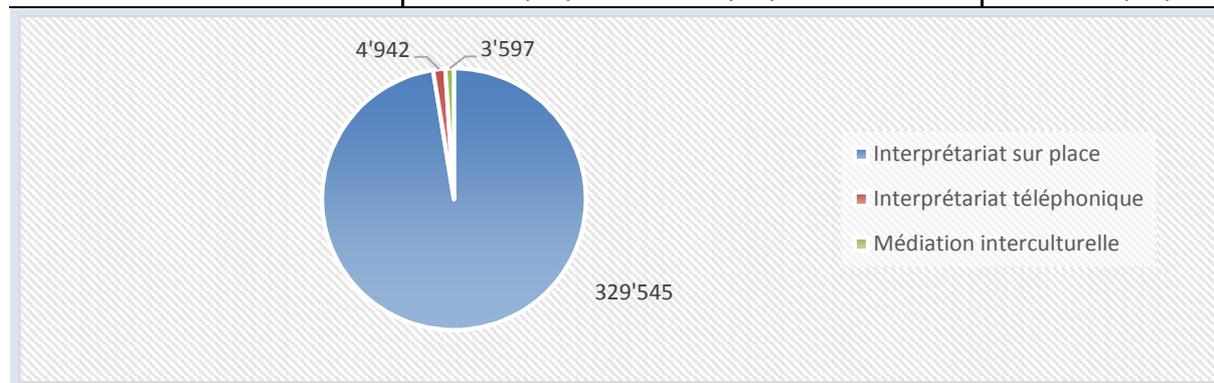


Tableau 1 : aperçu des offres en 2017

Graphique 1 : aperçu des offres en 2017 selon les heures d'intervention

La plupart des heures d'intervention 2017 étaient de l'interprétariat communautaire sur place. Les pourcentages des autres offres varient légèrement, selon que les heures ou les interventions sont prises en considération. Cela dépend aussi de la durée moyenne d'une intervention. La durée moyenne est de 35 minutes pour l'interprétariat téléphonique, de 77 minutes pour l'interprétariat communautaire sur place, et de 111 minutes pour la médiation interculturelle.

1.1 Interprétariat téléphonique

Avec 4'942 (+257) heures d'intervention, le pourcentage de l'interprétariat téléphonique était de 1.5%.

Service d'interprétariat	2017			2016
	Heures (%)	Interventions (%)	Ø (Min.)	Heures (%)
SNIT	1'349 (27)	3'984 (46)	20.4	1'486 (32)
telducto	3'593 (73)	4'606 (54)	46.8	3'199 (68)
Total	4'942 (100)	8'590 (100)	34.8	4'685 (100)

Tableau 2 : aperçu des heures d'intervention d'interprétariat téléphonique

La durée moyenne d'une intervention dans les services d'interprétation est très variable. Concernant le Service national d'interprétariat téléphonique SNIT, la moyenne est d'environ 20 mn, alors que la durée moyenne des interventions chez telducto au Centre test pour la procédure d'asile est supérieure à 45 mn. Les entretiens traduits dans le domaine de la protection juridique ont donc duré deux fois plus longtemps que les interventions chez SNIT, chez qui 66% des interventions se réalisent dans le domaine de la santé (les données détaillées concernant chaque service se trouvent dans l'annexe séparée).

1.2 Médiation interculturelle

Le pourcentage de la médiation interculturelle, avec un total de 3'597 (+502) heures d'intervention, s'est élevé à 1 % du total des heures d'intervention, comme en 2016. Ainsi la médiation interculturelle occupe-t-elle globalement une place marginale.

En 2017, sept services ont présenté des heures de médiation interculturelle, comme le montre le tableau suivant :

Service d'interprétariat	2017				2016
	Heures (%)	Interventions	Ø (Min.)	Part totale des heures par SI	Heures (%)
DD Zentralschweiz	1'002 (28)	633 (32)	95	3.8 %	1'055 (34)
DERMAN TI	831 (23)	429 (22)	116	15 %	943 (30)
DERMAN SH	658 (18)	316 (16)	125	13.2 %	671 (22)
HEKS AG / SO	488 (14)	309 (16)	95	4.5 %	31 (1)
HEKS b. Basel	379 (11)	124 (6)	183	1.9 %	295 (2)
Appartenances	169 (5)	69 (4)	147	0.3 %	72 (1)
COSM	70 (2)	70 (4)	60	1 %	28 (1)
Total	3'597 (100)	1'950 (100)	111	1.1 %	3'095 (100)

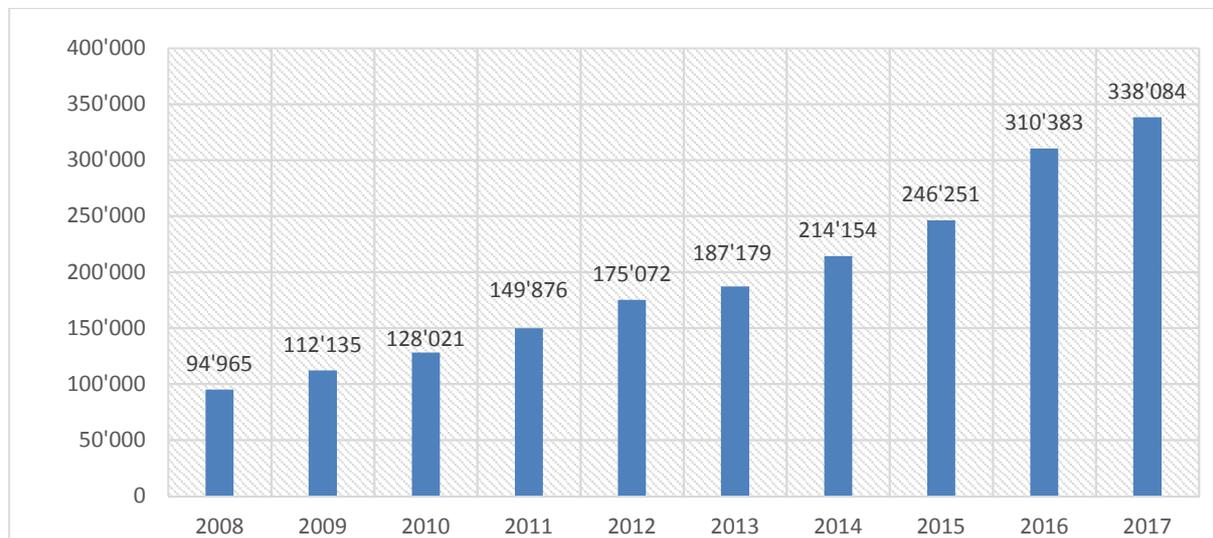
Tableau 3 : aperçu des heures d'intervention de médiation interculturelle

L'importance de la médiation interculturelle diffère néanmoins beaucoup selon les services d'interprétariat. DERMAN Ticino et Schaffhausen ont plus de 13% de leurs heures d'intervention dans la médiation interculturelle. Pour les autres services, le pourcentage varie entre 0.3% et 4.5%.¹

¹ Le rapport statistique pour l'année 2016 indique une part beaucoup plus basse des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s au total des heures des services d'interprétariat. Mais ici, il ne s'agit pas d'une augmentation. Une erreur s'est glissée dans le calcul des pourcentages. Nous nous en excusons.

1.3 Heures d'intervention depuis 2008

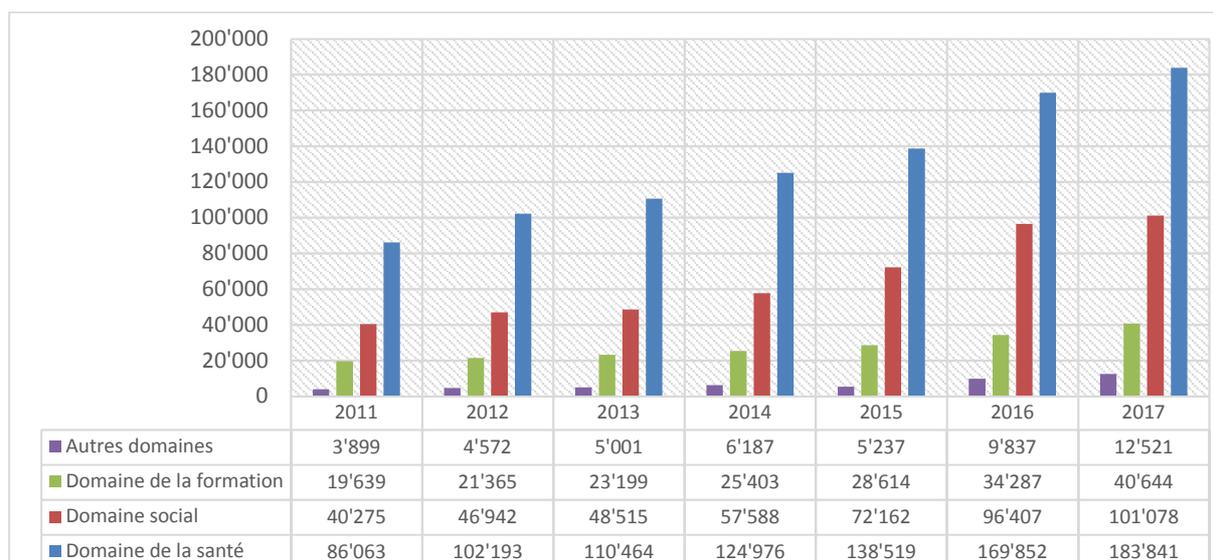
Si l'on considère des dix dernières années, on observe une importante croissance numérique de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle. En moyenne, la croissance annuelle est supérieure à 30 000 heures.



Graphique 2 : heures d'intervention 2008-2017

Les données des années 2008 à 2013 sont issues des rapports annuels sur l'encouragement de l'intégration de l'Office fédéral des migrations OFM (aujourd'hui SEM)². Les données n'étaient pas toujours fondées sur la même base (plusieurs services d'interprétariat étaient impliqués). Les chiffres sur l'interprétariat téléphonique et la médiation interculturelle sont pris en compte seulement depuis 2015.

Le tableau suivant montre le développement sur les sept dernières années, selon les domaines d'intervention.



Graphique 3: heures d'intervention par secteur entre 2011 et 2017

² Les rapports annuels « Encouragement de l'intégration par la Confédération » sont consultables sous le lien suivant : <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/publiservice/berichte/integration.html>

2. Services d'interprétariat

Parmi les 20 services d'interprétariat enregistrés par INTERPRET, 19 services ont mis leurs chiffres à disposition pour le rapport statistique.³ Ce rapport ne tient pas compte des statistiques du service d'interprétariat communautaire Oberwallis FMO.

2.1 Part des services d'interprétariat

Concernant le volume d'interventions et d'heures, on observe de grandes différences entre les services d'interprétariat régionaux, comme le montre le tableau suivant. Comme déjà en 2016, Appartenances est numériquement le plus grand service d'interprétariat, avec un total de total de 61'019 heures d'intervention ; par contraste, interunido comptabilise 708 heures pour l'année 2017 et est ainsi le service le plus petit.

Service d'interprétariat	Heures 2017	Interventions 2017	Ø (Min.)	Part aux heures totales en %	Nombre de clients (%)
Appartenances	61'018.75	53'306.00	68.7	18%	1'452 (17.2)
AOZ Medios	43'304.00	31'777.00	81.8	13%	1'292 (15.3)
CRG	38'763.00	32'171.00	72.3	11%	136 (1.6)
comprendi	29'089.15	21'759.00	80.2	9%	917 (10.9)
connexion	26'498.00	22'648.00	70.2	8%	15 (0.2)
DD Zentralschweiz	26'348.50	20'260.00	78	8%	550 (6.5)
verdi	24'836.00	17'285.00	86.2	7%	1'293 (15.4)
HEKS b. Basel	20'465.35	15'393.00	79.8	6%	261 (3.1)
se comprendre	17'442.75	14'599.00	71.7	5%	404 (4.8)
HEKS AG / SO	10'965.80	7'352.00	89.5	3%	571 (6.8)
COSM	7'334.58	5'291.00	83.2	2%	184 (2.2)
ald	6'655.00	4'392.00	90.9	2%	371 (4.4)
DERMAN TI	5'551.00	4'195.00	79.4	2%	139 (1.7)
AVIC	5'216.05	3'891.00	80.4	2%	138 (1.6)
DERMAN SH	4'998.00	3'071.00	97.7	1%	170 (2)
Winterthur	3'948.25	3'225.00	73.5	1%	148 (1.8)
Telducto	3'593.00	4'606.00	46.8	1%	1 (>0)
SNIT	1'348.85	3'984.00	20.3	0%	308 (3.7)
interunido	708	539	78.8	0%	68 (0.8)
Total	338'084.03	269'747.00	75.2	100%	8'418 (100)

Tableau 4 : aperçu des heures d'intervention par service d'interprétariat

La durée moyenne des interventions varie selon les services d'interprétariat, soit entre 20.3 minutes (SNIT) et 97.7 minutes (DERMAN SH). Divers facteurs influencent la durée. Concernant l'interprétariat téléphonique, les interventions durent en principe moins longtemps, pour des raisons financières et de qualité. Par contre, les interventions en médiation interculturelles sont en général plus longues que l'interprétariat sur place et augmentent ainsi la durée moyenne. DERMAN SH a un pourcentage de médiateurs/médiatrices interculturel-le-s de 13%, ce qui explique en grande partie la durée moyenne élevée de 97.7 minutes.

³ Un récapitulatif de tous les services d'interprétariat régionaux est consultable sous ce lien : <https://www.inter-pret.ch/fr/angebote/die-regionalen-vermittlungstellen-44.html>

Les services d'interprétariat ont travaillé pour un total de 8'418 clients. Ici aussi, on constate de grandes différences entre les services. Le nombre de clients par service dépend de différents facteurs : la taille régionale d'un service peut jouer un rôle, autant que les structures organisationnelles internes des clients et leur mode de facturation. Les conditions contractuelles (p. ex. des contrats de prestations, des appels d'offres) influencent sensiblement le nombre de clients. Par exemple, un service d'interprétariat présentant un important volume peut avoir un nombre relativement important de clients (p. ex. Appartenances), ou très peu de clients (p. ex. connexion). Quant à telducto, ce service d'interprétariat téléphonique est un essai pilote créé à Zurich pour la nouvelle procédure d'asile accélérée.

2.2 Croissance des services d'interprétariat

De 2015 à 2016, tous les services d'interprétariat (15 services) comptabilisent une croissance, à l'exception de CRG et telducto. Trois services ont présenté une croissance supérieure à 70 % et dix autres une croissance de plus de 10 %. Cette tendance ne s'est pas poursuivie de manière égale de 2016 à 2017. 11 services font état d'une croissance. Le taux de croissance impressionnant de connexion (137%) s'explique par le fait que ce service a repris une partie importante des interventions d'interprétariat de CRG aux Hôpitaux universitaires de Genève (HUG). La croissance du plus petit service d'interprétariat interunido est également considérable (44%). Mais en comparaison à l'année précédente, plus de services comptabilisent une baisse des heures d'intervention : en 2016, il y en avait deux services, et en 2017 six.

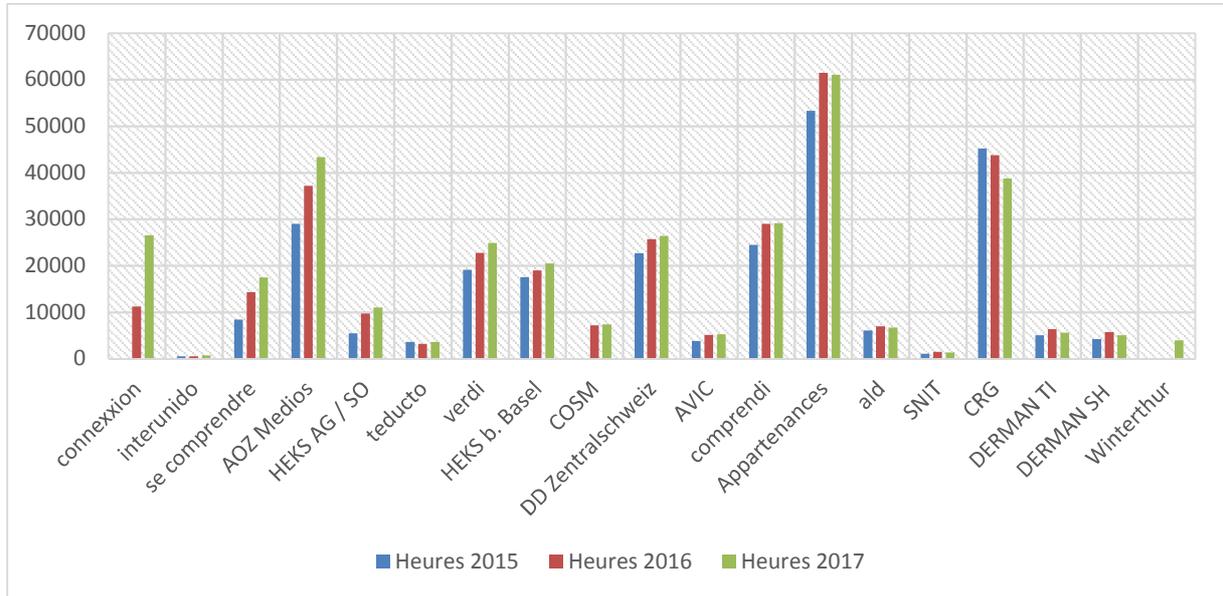
Au total, on observe encore que les heures d'intervention ont augmenté de 9 %.

Service d'interprétariat	Heures 2017	Heures 2016	Hausse (h) 2016/2017	Hausse (%) 2016/2017	Hausse (%) 2015/2016
connexion	26'498	11'200	15'298	137 %	créé en 2016 t
interunido	708	493	215	44 %	6 %
se comprendre	17'443	14'316	3'127	22 %	70 %
AOZ Medios	43'304	37'185	6'119	16 %	28 %
HEKS AG / SO	10'966	9'675	1'291	13 %	79 %
telducto	3'593	3'199	394	12 %	-10 %
verdi	24'836	22'765	2'071	9 %	19 %
HEKS b. Basel	20'465	18'982	1'483	8 %	8 %
COSM	7'335	7'144	191	3 %	102 % ⁴
DD Zentralschweiz	26'349	25'691	658	3 %	13 %
AVIC	5'216	5'098	118	2 %	34 %
comprendi	29'089	28'979	110	0 %	19 %
Appartenances	61'019	61'450	-431	-1 %	15 %
ald	6'655	6'930	-275	-4 %	15 %
SNIT	1'349	1'486	-137	-9 %	46 %
CRG	38'763	43'725	-4'962	-11 %	-3 %
DERMAN TI	5'551	6'320	-769	-12 %	26 %
DERMAN SH	4'998	5'745	-747	-13 %	37 %
Winterthur	3'948	Aucunes données disponibles pour 2016 et 2015			
Total	338'084	310'383	27'701	9%	24 %

⁴ Les chiffres de COSM pour l'année 2015 manquent ; les chiffres de 2014 ont été pris en compte.

Tableau 5 : taux de croissance des heures d'intervention par service d'interprétariat entre 2015 et 2017

Le graphique suivant montre clairement l'évolution des heures d'intervention par service d'interprétariat entre 2015 et 2017.



Graphique 4 : heures d'intervention par service d'interprétariat entre 2015 et 2017

Les services d'interprétariat sont classés par ordre décroissant selon le pourcentage de croissance 2017. Avec un taux de 137%, connexion occupe la première place. La dernière place revient à DERMAN SH avec un taux de perte de 13%. Quant à Winterthur, seuls les chiffres de 2017 sont disponibles.

3. Langues

Les services d'interprétariat ont répertorié 84 langues, dont 78 langues de certification. Jusqu'à présent, aucun certificat INTERPRET n'a été délivré pour le berbère, le guarani, le malayalam, le malinké, le moldave, le poular et le twi.

L'attribution à l'une des langues de certification n'est pas toujours évidente, et s'avère difficile pour l'arabe, l'arabe maghrébin, ainsi que pour le farsi (persan) et le dari, comme cela avait été le cas les années précédentes. Seulement six services d'interprétariat ont présenté des chiffres d'intervention pour l'arabe maghrébin. L'arabe maghrébin est devenu langue de certification, afin que seul-e-s les interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s ayant cette langue de certificat interviennent pour les migrant-e-s originaires des pays du Maghreb. La pratique des services ne semble pas en tenir compte rigoureusement, à moins que la répartition régionale des migrant-e-s n'explique le fait que certains services n'aient comptabilisé aucune heure en arabe maghrébin. Plusieurs services d'interprétariat ont également des difficultés à distinguer le dari du farsi ; dans la pratique, on saisit plus fréquemment le farsi (persan).

3.1 Heures d'intervention et interventions par langue

L'analyse des pourcentages (aussi bien concernant les heures d'intervention que les interventions) montre clairement que beaucoup d'interventions ont lieu dans de nombreuses langues, mais que les pourcentages tombent à moins de 4 % à partir de la 11ème langue. 70 langues atteignent seulement 1 % et moins. Les langues soulignées dans le tableau ci-dessous sont celles pour lesquelles il n'existe pas encore de certificat.

Il n'est pas possible de définir l'influence de la langue sur la durée moyenne d'une intervention. En revanche, l'intervention concrète (lieu de l'intervention, complexité) et le type du mandat (interprétariat téléphonique, interprétariat communautaire sur place ou médiation interculturelle) joue un rôle.

	Langue	Heures	%	Interventions	%	Ø (Min.)
1	Tigrinya	56'302	17%	45'856	17%	73.7
2	Arabe	37'868	11%	29'744	11%	76.4
3	Farsi (Persan)	28'005	8%	22'952	9%	73.2
4	Albanais	25'728	8%	20'219	7%	76.3
5	Tamil	23'820	7%	19'734	7%	72.4
6	Portugais	21'826	6%	16'618	6%	78.8
7	Turc	18'977	6%	14'297	5%	79.6
8	Bosniaque-croate-serbe	14'124	4%	11'105	4%	76.3
9	Somali	13'406	4%	10'964	4%	73.4
10	Kurde kurmanci	12'542	4%	9'930	4%	75.8
11	Espagnol	11'650	3%	9'150	3%	76.4
12	Dari	9'139	3%	7'267	3%	75.5
13	Italien	7'937	2%	5'699	2%	83.6
14	Russe	6'260	2%	5'255	2%	71.5
15	Kurde sorani	5'047	1%	4'241	2%	71.4
16	Français	3'727	1%	2'647	1%	84.5
17	Géorgien	3'518	1%	3'262	1%	64.7
18	Tibétain	3'268	1%	2'548	1%	77
19	Anglais	3'206	1%	2'357	1%	81.6

	Langue	Heures	%	Interventions	%	Ø (Min.)
20	Arabe maghrébin	3'020	1%	2'822	1%	64.2
21	Amharique	2'809	1%	2'361	1%	71.4
22	Thaï	2'463	1%	1'899	1%	77.8
23	Mongol	2'134	1%	1'968	1%	65.1
24	Kurde badini	1'906	1%	1'578	1%	72.5
25	Arménien	1'615	<1%	1'339	<1%	72.3
26	Roumain	1'607	<1%	1'260	<1%	76.5
27	Pashto	1'536	<1%	1'269	<1%	72.6
28	Chinois mandarin	1'437	<1%	1'195	<1%	72.1
29	Macédonien	1'322	<1%	1'037	<1%	76.5
30	Vietnamien	1'297	<1%	971	<1%	80.2
31	Polonais	1'096	<1%	813	<1%	80.9
32	Hongrois	1'067	<1%	796	<1%	80.5
33	Fula - peul - dioula	895	<1%	793	<1%	67.7
34	Bengali	753	<1%	557	<1%	81.1
35	<i>Romani</i>	722	<1%	598	<1%	72.5
36	Urdu	646	<1%	514	<1%	75.3
37	Kurmanci (Turquie)	522	<1%	366	<1%	85.6
38	Autre	474	<1%	365	<1%	77.8
39	Lingala	427	<1%	340	<1%	75.3
40	Tagalog (Philippin)	397	<1%	327	<1%	72.7
41	Allemand	384	<1%	273	<1%	84.3
42	Hindi	353	<1%	293	<1%	72.3
43	Bulgare	321	<1%	249	<1%	77.6
44	Grec	308	<1%	231	<1%	80
45	Slovaque	266	<1%	192	<1%	83.1
46	Singhalais	248	<1%	188	<1%	79.3
47	Japonais	223	<1%	158	<1%	84.5
48	<i>Oromo</i>	218	<1%	176	<1%	74.3
49	Chinois cantonnais	209	<1%	147	<1%	85.2
50	Tchèque	189	<1%	122	<1%	93
51	Panjabi	129	<1%	99	<1%	78.1
52	Khmer (Cambodgien)	73	<1%	46	<1%	95.4
53	Ukrainien	71	<1%	63	<1%	67.6
54	Azerbaïdjanais	68	<1%	46	<1%	88.7
55	Macédonien gorenski	63	<1%	62	<1%	61
56	Swahili	58	<1%	46	<1%	76
57	Tigré	57	<1%	46	<1%	74.3
58	Tchéchène	56	<1%	44	<1%	76

Langue		Heures	%	Interventions	%	Ø (Min.)
59	Mandingue	35	<1%	44	<1%	48
60	Coréen	30	<1%	24	<1%	75.1
61	Kurde (turque)	29	<1%	21	<1%	82.9
62	Bilen	23	<1%	18	<1%	76.7
63	Kurde zazaki	21	<1%	21	<1%	59.7
64	Igbo	19	<1%	14	<1%	82.2
65	Slovène	19	<1%	12	<1%	96.3
66	<u>Twi</u>	18	<1%	15	<1%	72
67	<u>Maninka / malinké</u>	16	<1%	14	<1%	69.3
68	Turkmène	13	<1%	11	<1%	69.5
69	Néerlandais	13	<1%	5	<1%	152.8
70	Araméen	11	<1%	7	<1%	94.3
71	Azéri	9	<1%	7	<1%	77.1
72	<u>Malayalam</u>	8	<1%	8	<1%	60
73	Bambara	7	<1%	7	<1%	60
74	Laotien	5	<1%	3	<1%	100
75	Kinyarwanda	4	<1%	4	<1%	63.8
76	Ouzbek	3	<1%	3	<1%	60
77	Moldave	2	<1%	2	<1%	67.5
78	<u>Berbère</u>	2	<1%	1	<1%	120
79	<u>Hébreu</u>	2	<1%	1	<1%	90
80	<u>Poular</u>	2	<1%	1	<1%	90
81	Wolof	1	<1%	2	<1%	36.6
82	Letton	1	<1%	1	<1%	59.6
83	Kikongo	1	<1%	1	<1%	60
84	<u>Gurani (kurde)</u>	1	<1%	1	<1%	30
Total		338'084	100%	269'747	100%	75.2

Tableau 6 : les 84 langues avec les heures d'intervention en 2017

3.2 Les dix premières langues

Le tableau suivant liste les dix langues d'interprétariat avec le plus d'heures d'intervention :

Langue	2017		2016		Rang
	Heures (%)	Interventions (%)	Heures (%)	Interventions (%)	
Tigrinya	56'302 (17)	45'856 (17)	50'652 (16)	40'417 (14)	1
Arabe	37'868 (11)	29'744 (11)	34'752 (11)	27'257 (9)	2
Farsi (Persan)	28'005 (8)	22'952 (9)	24'951 (8)	20'050 (7)	4
Albanais	25'728 (8)	20'219 (7)	26'861 (9)	21'096 (7)	3
Tamil	23'820 (7)	19'734 (7)	21'781 (7)	18'152 (6)	5
Portugais	21'826 (6)	16'618 (6)	20'070 (6)	15'504 (5)	6

Turc	18'977 (6)	14'297 (5)	17'595 (6)	12'933 (4)	7
Bosniaque-croate-serbe	14'124 (4)	11'105 (4)	14'343 (5)	11'395 (4)	8
Somali	13'406 (4)	10'964 (4)	11'768 (4)	9'630 (3)	9
Kurde kurmanci	12'542 (4)	9'930 (4)	11'716 (4)	8'971 (3)	10

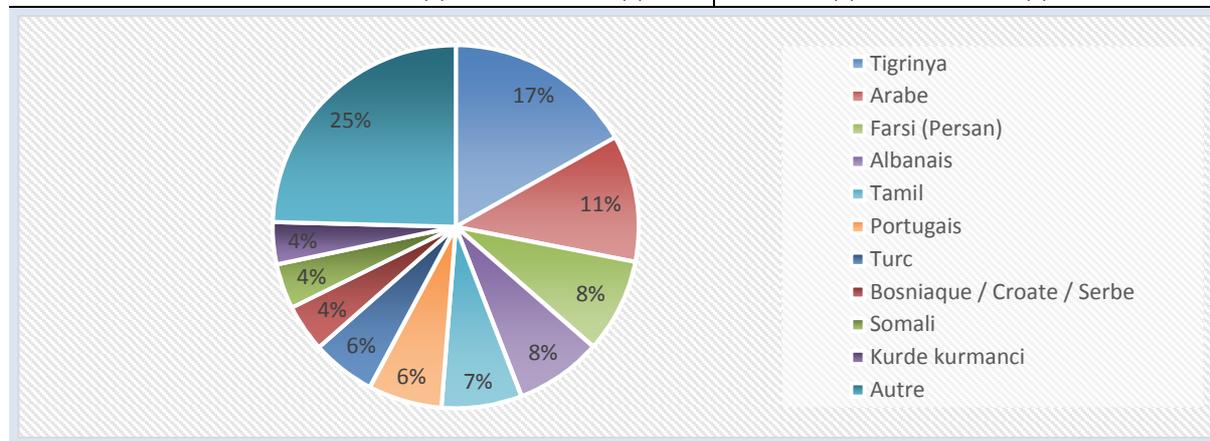
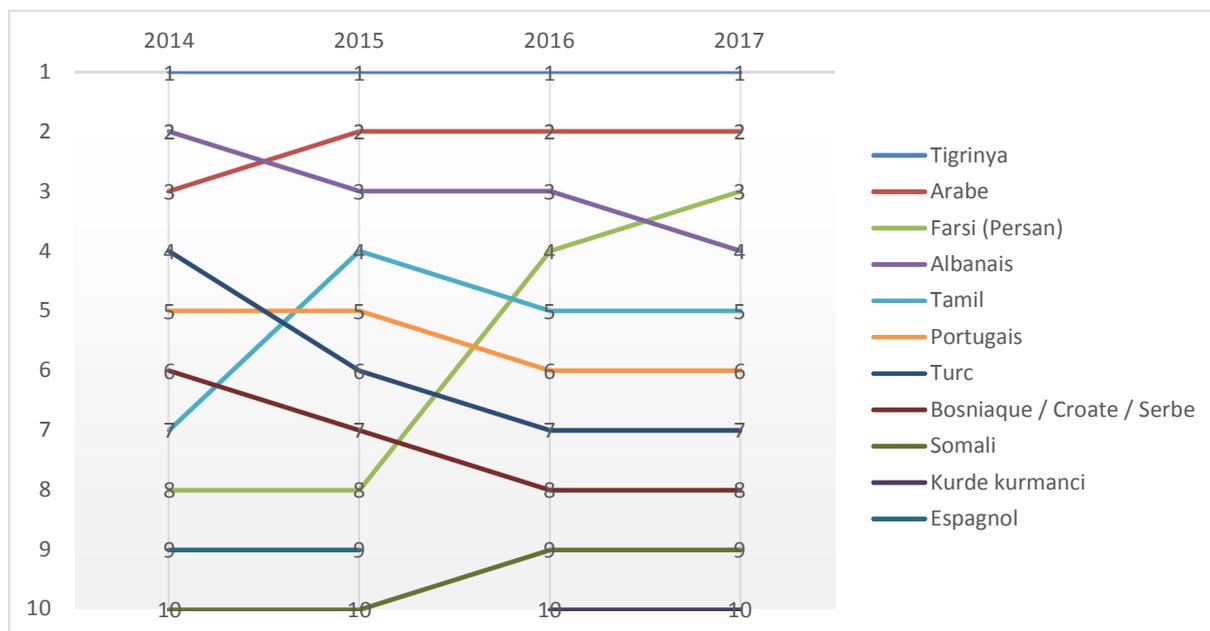


Tableau 7 : les dix langues d'interprétariat avec le plus d'heures d'intervention en 2017

Graphique 5 : les dix langues d'interprétariat selon les heures d'intervention (en %)

Les dix langues les plus utilisées en 2017 sont les mêmes qu'en 2016. Le seul changement concerne le farsi et l'albanais qui ont inversé les places 3 et 4. Les heures d'intervention des dix langues d'interprétariat les plus demandées représentent 75% de toutes les heures d'intervention réalisées. Les cinq langues les plus utilisées couvrent ainsi plus de la moitié (51%) de toutes les heures d'intervention.

Le graphique suivant montre l'évolution des dix premières langues depuis 2014 :

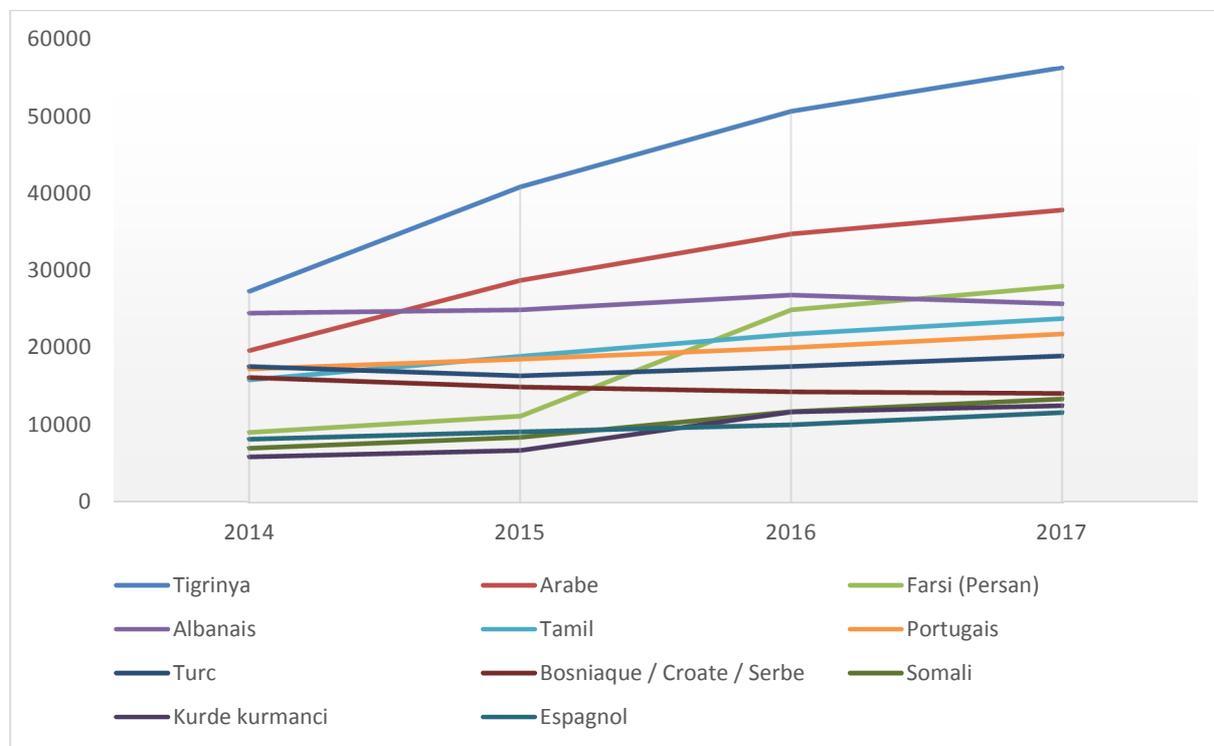


Graphique 6 : évolution des dix premières langues entre 2014 et 2017

Parmi les dix premières langues il y a le tigrinya, l'arabe, le farsi (persan), le somalien et le kurde kurmanci, soit cinq langues qui mettent en évidence les flux de migration et d'asile. Ces cinq langues ont pris de l'importance durant ces quatre dernières années, avant le farsi, qui a avancé de la place 8 à la place 3. Le tigrinya est en première position depuis 2014, le kurde kurmanci occupe pour la première fois depuis 2016 la place 10.

Les cinq autres langues (l'albanais, le bosniaque-croate-serbe, le portugais, le tamoul et le turc) ont eu une importance constante depuis dix ans. L'espagnol est depuis 2016 à la place 11 et a ainsi cédé la 10^{ème} place au kurde kurmanci.

Le graphique suivant montre l'évolution absolue des dix premières langues selon les heures d'intervention durant les quatre dernières années :



Graphique 7: évolution des dix premières langues selon les heures d'intervention entre 2014 et 2017

Le tigrinya n'est pas seulement numéro 1 depuis 2014, les heures d'intervention ont quasiment doublé. Une forte augmentation des heures d'intervention s'observe également pour l'arabe et le farsi (persan). Le bosniaque-croate-serbe est la seule des dix premières langues où l'on remarque que les heures d'intervention ont diminué (de 16'183 à 14'124). Les heures d'intervention en albanais ont augmenté légèrement en 2016 et ont baissé de nouveau en 2017 ; depuis quatre ans, elles se situent de manière constante autour de 25'000.

3.1 Les dix premières langues par service d'interprétariat

Dans l'aperçu des dix langues avec le plus d'heures d'intervention par service d'interprétariat, on remarque des différences. La composition régionale de la population migrante se reflète naturellement dans les langues les plus importantes d'un service d'interprétariat :

- Le tigrinya occupe dans tous les services d'interprétariat les positions les plus élevées : 11 fois en première position, 2 fois en deuxième, 4 fois en troisième, une fois en quatrième et une fois en cinquième position.
- Concernant l'arabe (deuxième langue), la situation est moins claire : l'arabe est certes parmi les dix premières langues dans tous les services (sauf COSM), mais il occupe seulement deux fois la première place, et six fois la deuxième. Concernant CRG, COSM et telducto, l'arabe maghrébin est parmi les dix premières langues. La distinction entre ces langues est problématique, comme nous l'avons souligné au début du chapitre 3, car il est probable que tous les services d'interprétariat ne la prennent pas en compte de la même façon.
- Pour des raisons similaires, il faut s'attendre à un flou entre le farsi (persan) et le dari. Depuis 2017, le farsi se situe globalement à la troisième place. Seul ald n'a ni le farsi ni le dari parmi les dix premières langues. Le farsi est parmi les dix premières langues dans 18 des 19

services d'interprétariat. Le dari est au total à la douzième place avec 9'139 heures d'intervention et est présent parmi les dix premières langues dans douze services d'interprétariat.

- Le portugais occupe, comme en 2016, la première place chez AVIC et interunido.
- Le turc a le taux le plus élevé chez HEKS b. Basel et ald.
- Le kurde kurmanci occupe la première place chez COSM.

	Heures	%		Heures	%		Heures	%
DERMAN TI	4195	100	AOZ Medios	31777	100	Appartenances	53309	100
Tigrinya	1055	25	Tigrinya	4743	15	Tigrinya	8516	16
Arabe	1047	25	Arabe	3567	11	Arabe	6836	13
Farsi (Persan)	738	18	Portugais	2606	8	Albanais	6176	12
Somali	247	6	Tamil	2511	8	B / C / S	4717	9
Roumain	227	5	Albanais	1854	6	Farsi (Persan)	4141	8
Russe	183	4	Turc	1785	6	Tamil	3138	6
Tamil	137	3	Farsi (Persan)	1582	5	Somali	2824	5
Espagnol	128	3	Espagnol	1481	5	Portugais	2475	5
Turc	119	3	Italien	1403	4	Turc	2416	5
Albanais	60	1	Somali	1390	4	Russe	1840	3
	Heures	%		Heures	%		Heures	%
ald	4392	100	AVIC	3891	100	COSM	5291	100
Turc	554	13	Portugais	837	22	Kurde kurmanci	1198	23
Albanais	550	13	Albanais	515	13	Farsi (Persan)	747	14
Tamil	537	12	Tigrinya	370	10	Tigrinya	694	13
Tigrinya	443	10	Arabe	357	9	Turc	480	9
B / C / S	385	9	B / C / S	343	9	Tamil	252	5
Portugais	347	8	Farsi (Persan)	236	6	Arabe maghrébin	247	5
Italien	306	7	Turc	215	6	Portugais	228	4
Arabe	232	5	Italien	185	5	Somali	179	3
Espagnol	196	4	Espagnol	164	4	Albanais	175	3
Français	137	3	Russe	158	4	Dari	166	3

	Heures	%		Heures	%		Heures	%
comprendi	21759	100	DERMAN SH	3071	100	DD Zentralschweiz	20260	100
Tigrinya	4855	22	Arabe	799	26	Tigrinya	3517	17
Arabe	2664	12	Tigrinya	595	19	Arabe	2620	13
Tamil	2018	9	Dari	299	10	Tamil	1937	10
Kurde kurmanci	1411	6	Albanais	199	6	Farsi (Persan)	1730	9
Portugais	1218	6	Kurde kurmanci	174	6	Portugais	1643	8
Turc	1133	5	Turc	172	6	Dari	1205	6
Albanais	1104	5	Tamil	148	5	Albanais	1179	6
Dari	876	4	Somali	111	4	Turc	893	4
Somali	767	4	Portugais	101	3	Kurde kurmanci	807	4
Farsi (Persan)	764	4	Farsi (Persan)	84	3	B / C / S	720	4
	Heures	%		Heures	%		Heures	%
connexion	22648	100	HESK AG/SO	7352	100	HEKS b. Basel	15393	100
Tigrinya	4530	20	Tigrinya	1087	15	Turc	2545	17
Farsi (Persan)	3552	16	Albanais	709	10	Albanais	1419	9
Tamil	2233	10	Italien	640	9	Tigrinya	1363	9
Arabe	2224	10	Portugais	633	9	Arabe	1252	8
Kurde kurmanci	1073	5	Arabe	581	8	Tamil	1250	8
Albanais	958	4	Turc	507	7	Portugais	934	6
Somali	818	4	Espagnol	401	5	Espagnol	834	5
Portugais	802	4	Dari	362	5	Français	761	5
Kurde Sorani	705	3	Tamil	348	5	Farsi (Persan)	710	5
Mongol	630	3	Farsi (Persan)	247	3	Italien	629	4
	Heures	%		Heures	%		Heures	%
interunido	539	100	se comprendre	14599	100	CRG	32171	100
Portugais	115	21	Tigrinya	3537	24	Tigrinya	6498	20
Tamil	92	17	Farsi (Persan)	3518	24	Tamil	2794	9
Arabe	53	10	Arabe	2157	15	Farsi (Persan)	2657	8
Albanais	41	8	Portugais	702	5	Albanais	2521	8
Tigrinya	38	7	Tamil	671	5	Arabe	2158	7
Russe	34	6	Dari	586	4	Espagnol	2006	6
Turc	32	6	Kurde sorani	582	4	Somali	1751	5
Farsi (Persan)	24	4	Somali	484	3	Portugais	1429	4
Kurde kurmanci	24	4	Turc	477	3	Arabe maghrébin	1370	4
Espagnol	17	3	Kurde kurmanci	396	3	Dari	1204	4

	Heures	%		Heures	%		Heures	%
verdi	17285	100	Winterthur	3225	100	SNIT	3984	100
Tigrinya	2250	13	Arabe	468	15	Tigrinya	762	19
Portugais	2182	13	Albanais	432	13	Arabe	569	14
Albanais	1841	11	Tigrinya	360	11	Farsi (persan)	364	9
Arabe	1667	10	Turc	292	9	Géorgien	261	7
Farsi (persan)	1387	8	Portugais	237	7	Russe	228	6
Turc	1156	7	Farsi (persan)	212	7	Somali	205	5
Bosniaque-croate-serbe	924	5	Italien	196	6	Turc	167	4
Tamil	910	5	Espagnol	127	4	Albanais	164	4
Italien	836	5	Bosniaque-croate-serbe	106	3	Bosniaque-croate-serbe	158	4
Somali	547	3	Tamil	79	2	Tamil	151	4
	Heures	%						
telducto	4606	100						
Arabe maghrébin	773	17						
Tigrinya	643	14						
Tamil	487	11						
Arabe	472	10						
Dari	458	10						
Turc	345	7						
Kurde kurmanci	314	7						
Somali	246	5						
Farsi (persan)	185	4						
Géorgien	182	4						

Tableau 8: les dix premières langues par service d'interprétariat

Les données de toutes les langues par service d'interprétariat sont indiquées dans une annexe séparée.

4. Domaines d'intervention

En 2017, 54% de toutes les heures d'intervention ont eu lieu dans le domaine de la santé, ce taux a ainsi baissé d'un pourcent, bien que le nombre absolu des heures ait augmenté. Egalement dans le domaine social, le taux est de 30%, soit 1% de moins que l'année précédente. 12 % des heures d'intervention ont eu lieu dans le domaine de la formation et 4 % de toutes les heures d'intervention ont concerné d'autres domaines.

Ainsi, les pourcentages ont changé légèrement. Les changements que l'on peut néanmoins constater s'expliquent par différentes évolutions. Une forte dynamique se dessine dans le domaine de l'asile, où les nouvelles procédures accélérées (avec la protection juridique gratuite dans les centres fédéraux à partir de 2019) génèrent un nouveau domaine d'intervention. Cela sera visible dans les statistiques des prochaines années, avec une augmentation du domaine « Autre ».

	2017			2016	Hausse Heures (%)
	Interventions (%)	Heures (%)	Ø (Min.)	Heures (%)	
Domaine de la santé	149'035 (55)	183'841 (54)	74	169'852 (55)	13'898 (8)
Domaine du social	77'495 (29)	101'078 (30)	78	96'407 (31)	4671 (5)
Domaine de la formation	31'589 (12)	40'644 (12)	77	34'287 (11)	6357 (19)
Autre	10'865 (4)	12'521 (4)	69	9'837 (3)	2684 (27)
Total	269'747 (100)	338'084 (100)	75	310'383 (100)	27'701 (9)

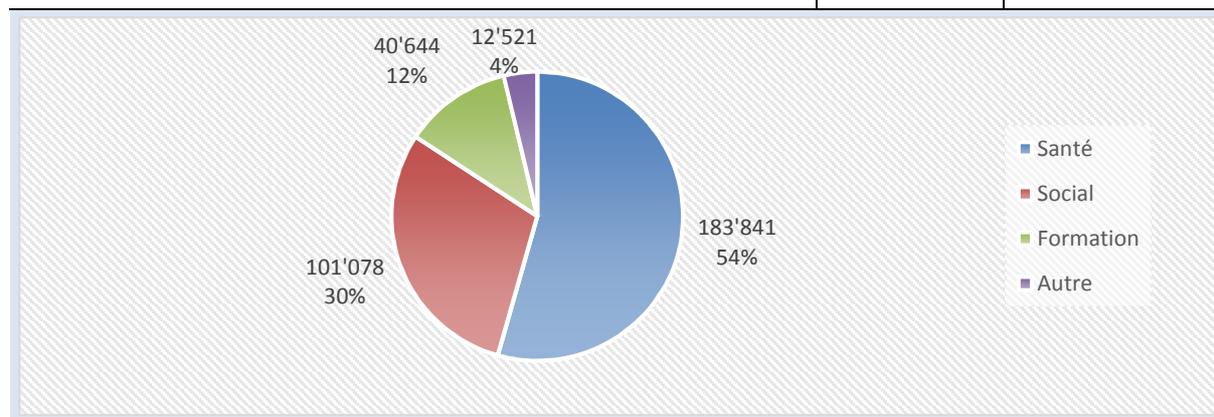


Tableau 9 : heures d'intervention et interventions selon les domaines d'intervention

Graphique 8 : heures d'intervention selon les domaines d'intervention

Le domaine de la santé représente pour onze services d'interprétariat le domaine d'intervention le plus important. Pour connexion, le domaine de la santé est le plus important (95%) et pour Winterthur, le moins important (9%).

Le domaine social est le domaine d'intervention le plus important pour trois services : Pour DERMAN SH et DD Zentralschweiz, le domaine social représente 50%, et pour comprendi 38%.

Les pourcentages dans les domaines de la santé et du social sont pratiquement identiques pour les services DERMAN TI et AOZ Medios ; on constate également des pourcentages comparables dans les domaines de la formation et de la santé pour les services interunido et Winterthur.

Telducto n'avait des heures d'intervention que dans la procédure d'asile, soit 100% dans le domaine « Autre ». Concernant SNIT et COSM, 12% relève du domaine « Autre » ; pour tous les autres services, le taux est inférieur à 6%.

5. Différenciation en sous-domaines

Les statistiques relatives aux sous-domaines se basent sur les données des clients que les services d'interprétariat attribuent à un domaine. Selon les structures organisationnelles internes de ces clients, l'attribution s'avère difficile. Les données suivantes présentent donc un degré de précision variable et dans la mesure du possible, nous indiquons les sources d'erreur.

COSM n'indique pas les sous-domaines dans ses collectes. Cela signifie que le total des domaines de la formation, de la santé, du social et autre apparaît dans les statistiques dans le sous-domaine « Autres ».

5.1 Domaine de la formation

Dans le domaine de la formation, les heures d'intervention et les interventions se répartissent dans les sous-domaines comme suit :

	2017					2016	
	Heures	%	Interventions	%	Ø (Min.)	Heures (%)	%
Ecole primaire	14'993	37%	12'202	39%	74	10'695 (37)	37%
Services psychosociaux	6'715	17%	5'212	16%	77	4'766 (17)	17%
Enseignement spécialisé	5'901	15%	4'485	14%	79	4'890 (17)	17%
Ecole secondaire	3'586	9%	2'929	9%	73	2'330 (8)	8%
Précolaire	2'584	6%	2'068	7%	75	1'719 (6)	6%
Formation professionnelle	2'005	5%	1'351	4%	89	888 (3)	3%
Autres (formation)	4'860	12%	3'342	11%	87	3'327 (12)	12%
Total	40'644	100%	31'589	100%	77	26'351	100%

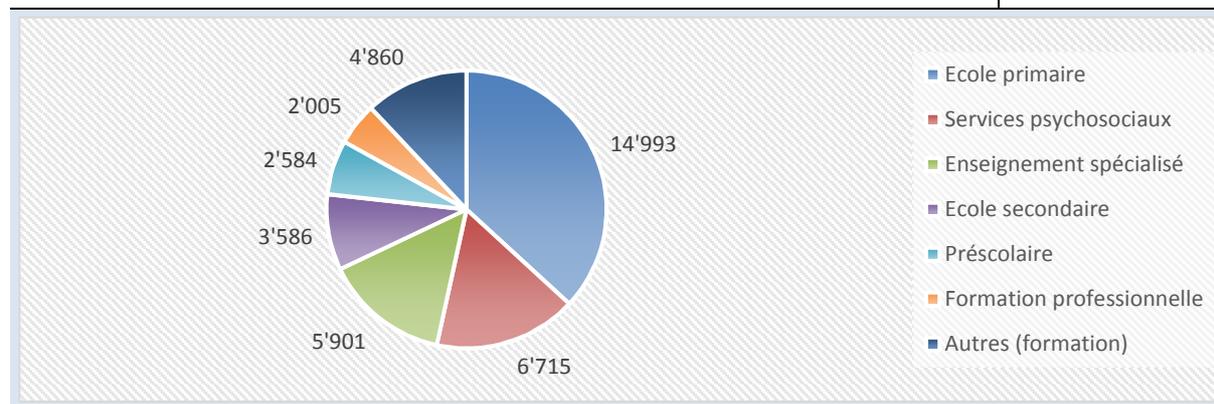


Tableau 10 : heures d'intervention et interventions dans le domaine de l'éducation

Graphique 9 : heures d'intervention dans le domaine de l'éducation.

En 2017, comme l'année précédente, la plupart des heures d'intervention dans le domaine de l'éducation ont eu lieu au niveau primaire. Neuf services d'interprétariat ont eu le plus d'interventions à ce niveau.

Le sous-domaine « Services psychosociaux » (travail social en milieu scolaire, service de psychologie scolaire) est le plus important en matière d'heures d'intervention pour les services comprendi, connexion, CRG et verdi. Appartenances comptabilise le plus d'heures d'intervention dans le sous-domaine « Enseignement spécialisé » (logopédie, cours de soutien). HEKS b. Basel a le plus d'heures d'intervention dans le sous-domaine « Précolaire ».

5.2 Domaine de la santé

La répartition des heures d'intervention et des interventions dans les sous-domaines est la suivante :

	2017			2016			
	Heures	%	Interventions	%	Ø (Min.)	Heures	%
Hôpital	83'994	46%	69'578	46%	72	70'871	42%
Psychiatrie / psychothérapie	43'492	24%	37'907	25%	69	44'548	26%
Soins / services extérieurs à l'hôpital	32'601	18%	27'272	18%	72	33'087	20%
Expertises	11'703	6%	6'177	4%	114	12'247	7%
Réadaptation / thérapie	3'855	2%	2'991	2%	77	3'314	2%
Autres (santé)	8'197	4%	5'875	4%	84	5'785	3%
Total	183'841	100%	149'798	100%	74	169'852	100%

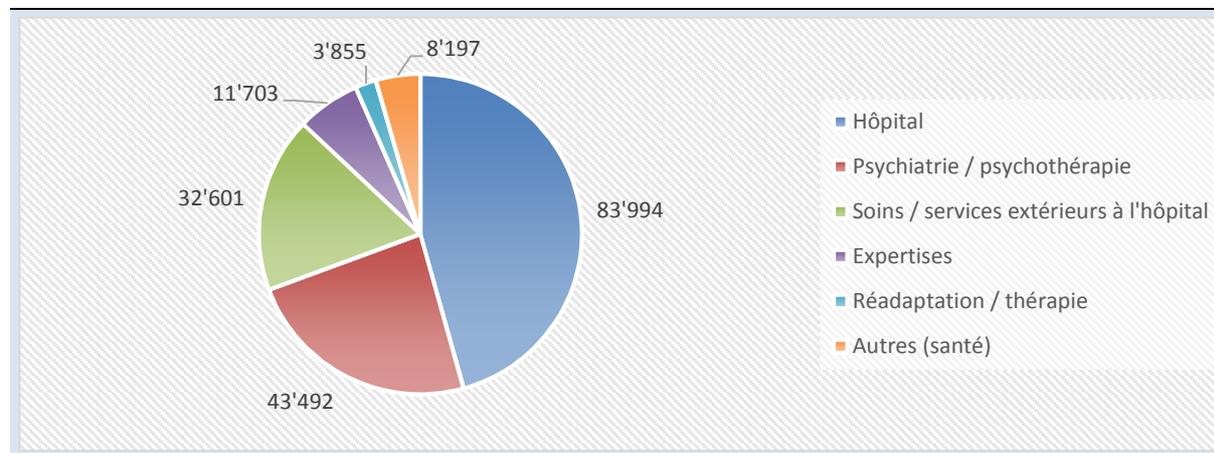


Tableau 11 : heures d'intervention et interventions dans le domaine de la santé

Graphique 10 : heures d'intervention dans le domaine de la santé

La distinction entre interne à l'hôpital (plutôt stationnaire) et externe à l'hôpital (plutôt ambulatoire) n'est pas nette, parce qu'il y a des traitements ambulatoires au sein des hôpitaux ; cela vaut également pour une partie du sous-domaine « psychiatrie / psychothérapie ».

Le sous-domaine « Hôpital » est de loin le plus important, puisqu'il englobe 46 % de toutes les heures d'intervention dans le domaine de la santé. Ce sous-domaine « Hôpital » occupe la première place pour sept services d'interprétariat (DERMAN TI, AOZ Medios, comprendi, connexion, CRG, verdi, SNIT). Les gros clients sont les hôpitaux universitaires et cantonaux des régions.

24% de toutes les heures d'intervention ont eu lieu dans le sous-domaine « psychiatrie / psychothérapie ». Ce sous-domaine occupe la première place pour cinq services (Appartenances, DD Zentralschweiz, HEKS AG/SO, interunido, Winterthur). HEKS b. Basel et se comprendre comptabilisent le plus d'heures dans le sous-domaine « Soins/services extérieurs à l'hôpital ».

Concernant AVIC, le sous-domaine le plus important est « Réadaptation / thérapie » – cela s'explique par la présence de la clinique Suva à Sion (Clinique romande de réadaptation, CRR). Pour ald, le pourcentage le plus élevé se situe, comme les années précédentes, dans le sous-domaine « Expertises ». DERMAN SH comptabilise le plus d'heures d'intervention dans les centres de périculture. Ces derniers sont inclus dans le sous-domaine « Autres ».

5.3 Domaine social

Les heures d'intervention et les interventions dans le domaine social sont réparties dans les sous-domaines comme suit :

	2017					2016	
	Heures	%	Interventions	%	Ø (Min.)	Heures	%
Services sociaux	73'344	73%	57'540	74%	76	67'430	72
Services de consultations	8'257	8%	5'869	8%	84	7'384	8%
Services de protection des mineurs et des adultes	7'254	7%	5'350	7%	81	6'516	7%
Autorités et offices	6'816	7%	4'977	6%	82	3'902	7%
Office régional de placement ORP	140	< 1%	115	< 1%	73	126	< 1%
Autres (social)	5'267	5%	3'645	5%	87	5'761	6%
Total	101'078	100%	77'495	100%	78	96'407	100%

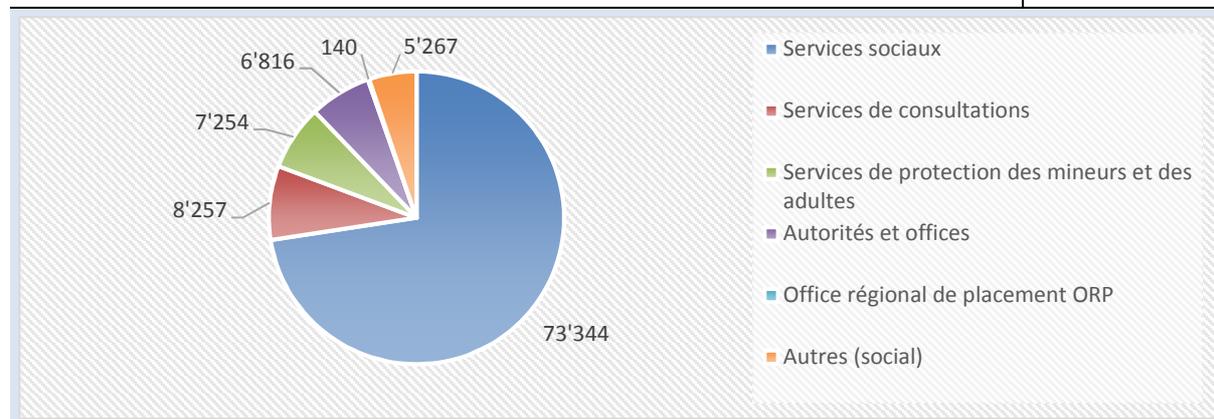


Tableau 12 : heures d'intervention et interventions dans le domaine social

Graphique 11 : heures d'intervention dans le domaine social

La plupart des heures d'intervention dans le domaine social ont eu lieu dans le vaste sous-domaine « Services sociaux » (73%). Ce sous-domaine englobe les interventions réalisées à l'office des affaires sociales, au service d'aide aux requérants d'asile et aux réfugiés, dans les foyers et au service d'aide aux victimes. Ce sous-domaine occupe la première place dans tous les services d'interprétariat.

Le sous-domaine « Autorités et offices » englobe les interventions réalisées à l'Office des mineurs, au Contrôle des habitants, ou à l'Office de l'immigration. Le sous-domaine « Autres » est élevé surtout parce que les heures d'interventions de COSM ne sont pas réparties en sous-domaines. Le total des heures d'intervention réalisées dans le domaine social par COSM (2'724) constitue plus de 50% du sous-domaine « Autres ».

5.4 Autres domaines

12'521 heures d'intervention ont été réalisées dans d'autres domaines. Le tableau suivant montre que 40 % de ces heures d'intervention relevaient du sous-domaine « Procédure d'asile » :

	2017					2016	
	Heures	%	Interventions	%	Ø (Min.)	Heures	%
Procédure d'asile	5'446	43%	5'465	50%	60	4'831	49%
Justice / tribunal	1'962	16%	1'424	13%	83	1'641	17%
Service de l'état civil	979	8%	1'899	17%	31	1'064	11%
Police	94	1%	298	3%	19	141	1%
Autres	4'040	32%	1'779	16%	136	2'160	22%
Total	12'521	100%	10'865	100%	69	9'837	100%

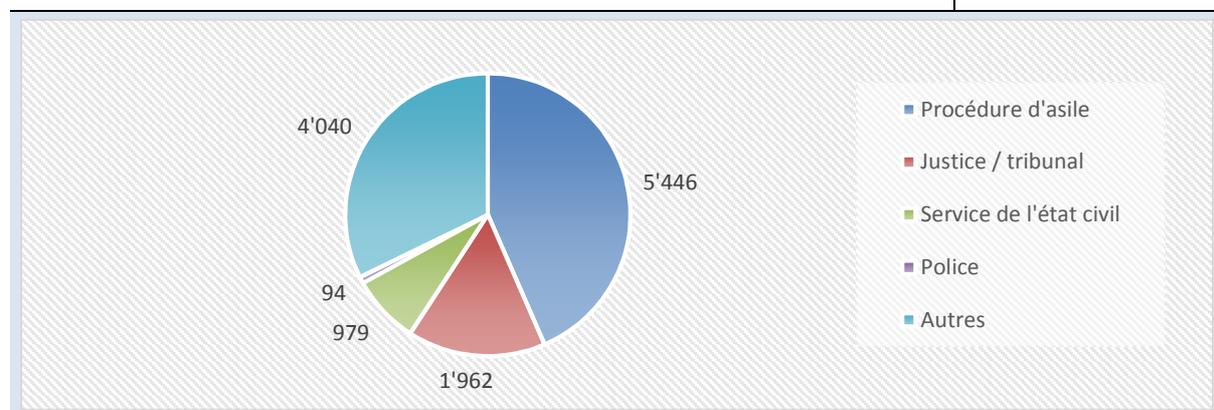


Tableau 13 : heures d'intervention et interventions dans d'autres domaines

Graphique 12 : heures d'intervention dans d'autres domaines

La procédure d'asile est le sous-domaine le plus importants pour six services (DERMAN TI, COSM, DERMAN SH, verdi, SNIT et telducto). Le pourcentage pour telducto est de 100%. Le sous-domaine « Justice / tribunal » a le plus haut pourcentage en heures d'intervention pour les services d'interprétariat suivants : ald, AVIC, HEKS b. Basel, se comprendre et CRG. Concernant Dolmetschdienst Zentralschweiz, 76% de toutes les heures d'intervention relèvent du sous-domaine « Service de l'état civil ». Le sous-domaine « Autres » s'élève à 32%, mais les services d'interprétariat n'ont pas fourni d'autres précisions.

6. Interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s actifs/actives

En 2017, les services d'interprétariat comptaient en tout 3'113 Interprètes communautaires (IC) et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s (MI). Ce chiffre est faussé à cause de comptages multiples : les personnes qui travaillent pour plus d'un service d'interprétariat sont comptées deux fois ou plus. On le remarque au nombre de personnes ayant le brevet fédéral : le tableau comptabilise 145 personnes, mais seuls 123 brevets fédéraux ont été effectivement délivrés jusqu'à la fin 2017.

Comme dans les années précédentes, le pourcentage de femmes (71%) est clairement supérieur à celui des hommes (29%). Les chiffres sur les qualifications des IC et des MI sont les suivants:

	2017		2016	
	Personnes	%	Personnes	%
IC avec certificat INTERPRET	1'067	34%	978	36%
IC en formation	912	29%	616	23%
IC sans formation	717	23%	721	27%
ICMI avec brevet fédéral	145	5%	138	5%
Interprètes avec une qualification supérieure	58	2%	39	1%
Sans attribution	214	7%	214	8%
Total	3'113	100%	2'706	100%

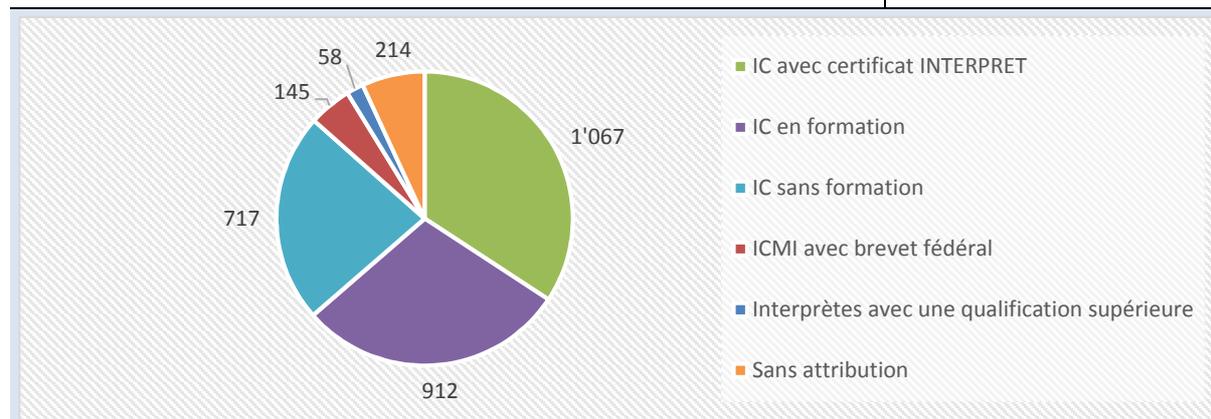


Tableau 14 : qualifications des IC et des MI actifs/actives
 Graphique 13 : qualifications des IC et des MI actifs/actives

6.1 Interventions selon la qualification des IC et des MI

Les interventions en relation avec la qualification des IC et des MI réalisées en 2017 donnent un résultat plus parlant que le total des IC et des MI actifs/actives recensé par les services d'interprétariat.

Le tableau suivant montre les interventions et les heures d'intervention réalisées selon la qualification des personnes. Le graphique 14 concerne seulement le nombre d'interventions :

	Interventions selon la qualification		Heures d'intervention selon la qualification	
	Interventions	%	Heures	%
IC avec certificat INTERPRET	105'459	39%	133'599	40%
IC en formation	99'611	37%	123'820	37%
IC sans formation	35'955	13%	45'715	14%
ICMI avec brevet fédéral	26'148	10%	31'577	9%
Interprètes avec une qualification supérieure	2'574	1%	3'374	1%
Total	269'747	100%	338'085	100%

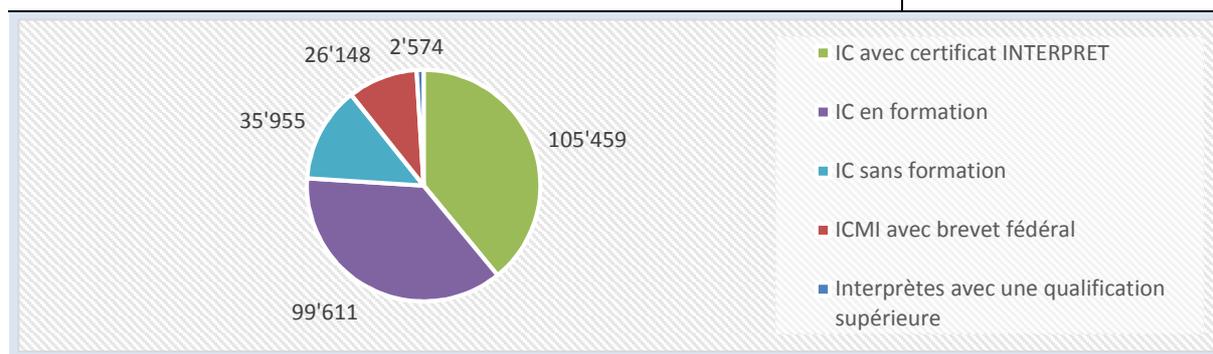
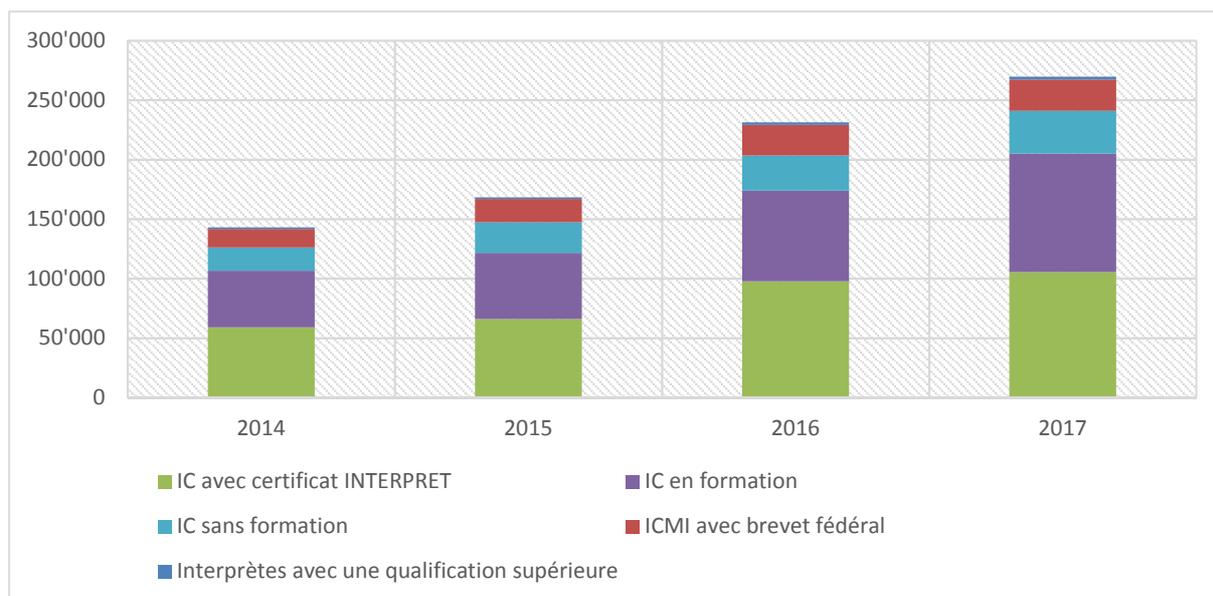


Tableau 15 : heures d'intervention et interventions selon la qualification des IC et des MI
 Graphique 14 : interventions selon la qualification des IC et des MI

39% de toutes les interventions ont été réalisées en 2017 par des IC ayant le certificat INTERPRET. Les ICMI (environ 5% de tous les IC et MI actifs/actives, voire moins, si l'on considère les désignations multiples) assument 10% de tous les mandats. En tout, 50% de toutes les interventions sont réalisées par des personnes ayant au moins le certificat INTERPRET (IC avec certificat, ICMI avec brevet fédéral, interprètes avec une qualification supérieure).

Le graphique suivant montre l'évolution du nombre d'interventions selon la qualification des IC et des MI de 2014 à 2017 :

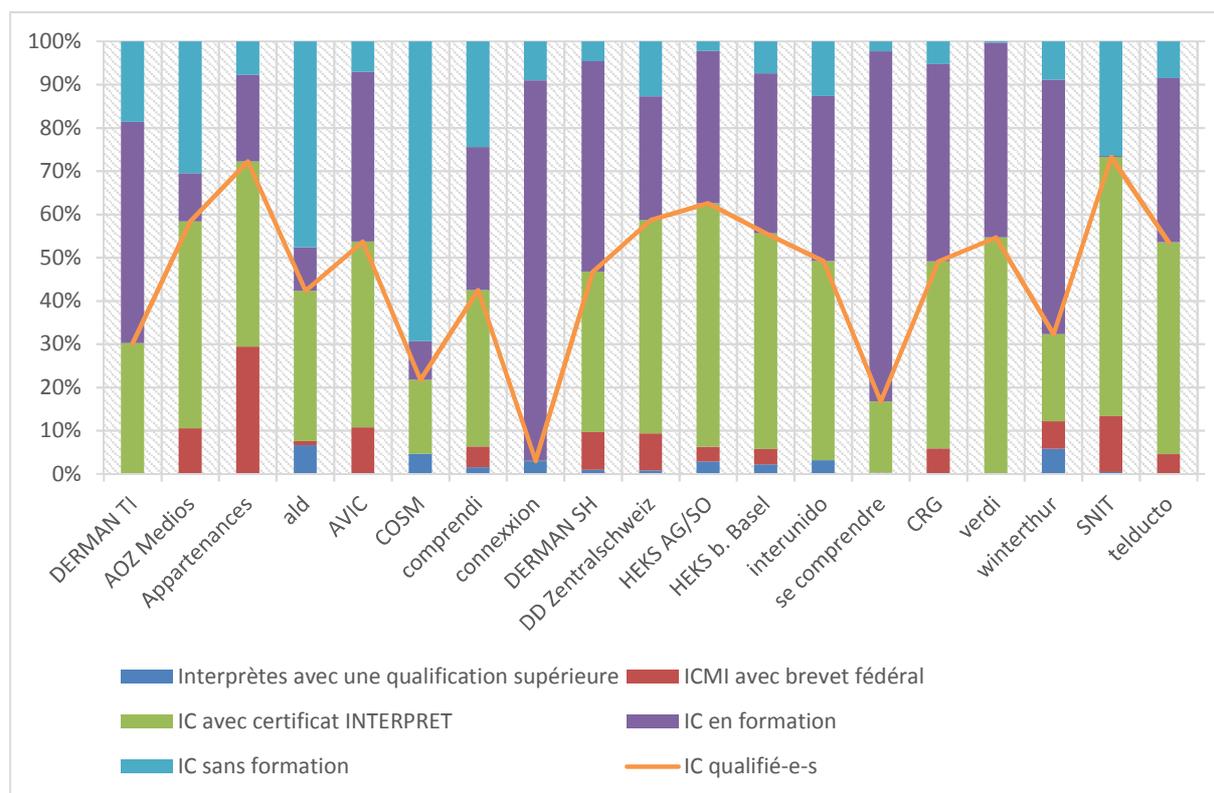


Graphique 15 : interventions selon la qualification 2014-2017

Les interventions ont augmenté fortement ces dernières années : elles ont doublé en quatre ans. Les pourcentages d'interventions selon la qualification ont cependant à peine changé : les IC avec le certificat INTERPRET ont réalisé entre 2014 et 2017 environ 40% des interventions (entre 39% et 42%) ; les interventions réalisées par IC en formation est passé de 33% à 37% en 2017 ; les interventions réalisées par des personnes sans qualification se situent entre 13% et 15% ; les interventions réalisées par des ICMI se situent entre 10% et 12%, et les interventions réalisées par des interprètes avec une qualification supérieure restent stables (1%).

6.2 Interventions selon la qualification par service de qualification

Le graphique suivant montre les taux des interventions selon la qualification des IC et des MI en 2017.



Graphique 16 : interventions selon la qualification des IC et des MI et par service d'interprétariat (en pourcentage)

INTERPRET considère qualifiée toute personne qui dispose au moins du certificat INTERPRET. La ligne orange (« IC qualifié-e-s ») indique la limite et montre clairement le pourcentage d'interprètes et de médiateurs/médiatrices qualifié-e-s ou non-qualifié-e-s par service d'interprétariat.

Les différences concernant la qualification des IC et des MI par service d'interprétariat sont considérables. SNIT et Appartenances mènent la liste de classement avec plus de 70% d'interventions réalisées par des IC et MI qualifié-e-s. En outre, Appartenances a le taux le plus élevé d'interventions réalisées par des ICMI avec brevet fédéral (presque 30%). Les dernières places dans cette liste de classement sont occupées par le service d'interprétariat créé en 2016, connexion (3%), se comprendre (17%) et COSM (22%). Concernant connexion et se comprendre, le taux des « IC en formation » est particulièrement élevé (plus de 80%). Les analyses statistiques des prochaines années montreront si les IC concerné-e-s ont terminé leur formation, et si ainsi le nombre d'interventions faites par des personnes qualifiées s'améliore. Ceci est important en particulier car les services d'interprétariat connexion et se comprendre occupent les première et troisième places concernant la croissance du volume des interventions (voir à ce sujet le Chapitre 2.2 « Croissance des services d'interprétation »).

La catégorie « IC en formation » est en général très élevée, à l'exception de SNIT (0%), AOZ Medios, ald et COSM (environ 10%). Selon les explications concernant la saisie et les clarifications faites en à

la fin de 2017, les personnes suivantes devraient être placées dans cette catégorie :

- les interprètes communautaires qui ont obtenu les modules 1 et 2, mais qui n'ont pas encore le certificat (ont suivi les modules durant les six dernières années)
- les interprètes communautaires qui actuellement suivent les modules 1 et 2,
- les interprètes communautaires qui ont fait au moins un cours d'introduction et au moins une formation continue interne dans un service d'interprétariat (ne remontant pas à plus de deux ans) et qui sont susceptibles de préparer le certificat INTERPRET à moyen terme.

Dans la mesure où le taux des interventions faites par les « IC en formation » a peu changé durant les quatre dernières années, INTERPRET doute que cette catégorie ait été gérée dans le sens mentionné ci-dessus. On peut supposer que cette catégorie a servi de rubrique générique pour les personnes qui travaillent pour des services d'interprétariat depuis des années et qui suivent régulièrement des formations continues, mais qui ne s'efforcent pas d'obtenir une qualification formelle. Le fait que les services d'interprétariat ne veulent pas nécessairement classer les personnes avec beaucoup d'expérience dans la catégorie « sans qualification » est compréhensible. Mais on voit une difficulté non seulement statistique, mais aussi un problème pour la mise en œuvre de qualifications minimales.

Liste des services d'interprétariat régionaux

Dans ce rapport, les services d'interprétariat sont désignés comme suit :

Service d'interprétariat (SI)	Désignation
1 Agenzia DERMAN Ticino di SOS Ticino	DERMAN TI
2 AOZ Medios, Interkulturelles Dolmetschen	AOZ Medios
3 Appartenances Vaud, Service Intermedia	Appartenances
4 Ausländerdienst Baselland (ald), Dolmetschdienst	ald
5 AVIC – Association valaisanne pour l'interprétariat communautaire	AVIC
6 <i>comprendi?</i> Berner Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen, Caritas Bern	<i>comprendi</i>
7 Centre d'interprétariat communautaire et de traduction, Service de la cohésion multiculturelle (COSM)	COSM
8 Connexion sarl	connexion
9 DERMAN Schaffhausen, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk Schaffhausen	DERMAN SH
10 <i>telducto</i> , Telefondolmetschdienst im Testbetrieb des Asyl-Verfahrenszentrums Zürich, DERMAN Schaffhausen	<i>telducto</i>
11 Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern	DD Zentralschweiz
12 HEKS Linguadukt AG / SO	HEKS AG/SO
13 HEKS Linguadukt beider Basel	HEKS b. Basel
14 <i>interunido</i>	<i>interunido</i>
15 Service National d'Interprétariat Téléphonique	SNIT
16 « se comprendre », Caritas Suisse	se comprendre
17 Service interprétariat communautaire, Croix-Rouge genevoise	CRG
18 <i>verdi</i> – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz, ARGE Integration Ostschweiz	<i>verdi</i>
19 Fachstelle Integrationsförderung, Dolmetschdienst, Stadt Winterthur	Winterthur

Pour des informations supplémentaires sur les services d'interprétariat, veuillez consulter ce lien :

<https://www.inter-pret.ch/fr/angebote/die-regionalen-vermittlungsstellen-44.html>

Liste des abréviations

ICMI Spécialiste en interprétariat communautaire et médiation interculturelle (brevet fédéral)

IC Interprète communautaire

MI Médiateur/médiatrice interculturelle

SI Service d'interprétariat

Liste des tableaux et des graphiques

Tableau 1 : aperçu des offres en 2017	1
Tableau 2 : aperçu des heures d'intervention d'interprétariat téléphonique	2
Tableau 3 : aperçu des heures d'intervention de médiation interculturelle	2
Tableau 4 : aperçu des heures d'intervention par service d'interprétariat	4
Tableau 5 : taux de croissance des heures d'intervention par service d'interprétariat entre 2015 et 2017	6
Tableau 6 : les 84 langues avec les heures d'intervention en 2017	9
Tableau 7 : les dix langues d'interprétariat avec le plus d'heures d'intervention en 2017	10
Tableau 8 : les dix langues les plus utilisées par service d'interprétariat	14
Tableau 9 : heures d'intervention et interventions selon les domaines d'intervention	15
Tableau 10 : heures d'intervention et interventions dans le domaine de l'éducation	16
Tableau 11 : heures d'intervention et interventions dans le domaine de la santé	17
Tableau 12 : heures d'intervention et interventions dans le domaine social	18
Tableau 13 : heures d'intervention et interventions dans d'autres domaines	19
Tableau 14 : qualifications des IC et des MI actifs/actives	20
Tableau 15 : heures d'intervention et interventions selon la qualification des IC et des MI	21
Graphique 1 : aperçu des offres en 2017 selon les heures d'intervention	1
Graphique 2 : heures d'intervention 2008-2017	3
Graphique 3 : heures d'intervention par secteur entre 2011 et 2017	3
Graphique 4 : heures d'intervention par service d'interprétariat entre 2015 et 2017	6
Graphique 5 : les dix langues d'interprétariat selon les heures d'intervention (en %)	10
Graphique 6 : évolution des dix premières langues entre 2014 et 2017	10
Graphique 7 : évolution des dix langues les plus utilisées selon les heures d'intervention entre 2014 et 2017	11
Graphique 8 : heures d'intervention selon les domaines d'intervention	15
Graphique 9 : heures d'intervention dans le domaine de l'éducation	16
Graphique 10 : heures d'intervention dans le domaine de la santé	17
Graphique 11 : heures d'intervention dans le domaine social	18
Graphique 12 : heures d'intervention dans d'autres domaines	19
Graphique 13 : qualifications des IC et des MI actifs/actives	20
Graphique 14 : interventions selon la qualification des IC et des MI	21
Graphique 15 : interventions selon la qualification 2014-2017	21
Graphique 16 : interventions selon la qualification des IC et des MI et par service d'interprétariat	22