

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

Conséquences de la crise du coronavirus pour la situation professionnelle des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s :

Collecte et interprétation des résultats du sondage de mai 2020

1. Contexte, public cible et conception du questionnaire

L'apparition de la pandémie du coronavirus et les mesures ordonnées par la Confédération pour l'endiguer ont touché fortement l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle. Peu après l'entrée en vigueur des mesures de protection, INTERPRET a eu écho des premières voix qui faisaient état d'une chute massive de la demande et qui signalaient qu'une grande partie des rares interventions se faisait par téléphone. Les interprètes décrivaient leurs pertes de gain et leur peur de la précarité. Les services d'interprétariat rapportaient des annulations massives de mandats.

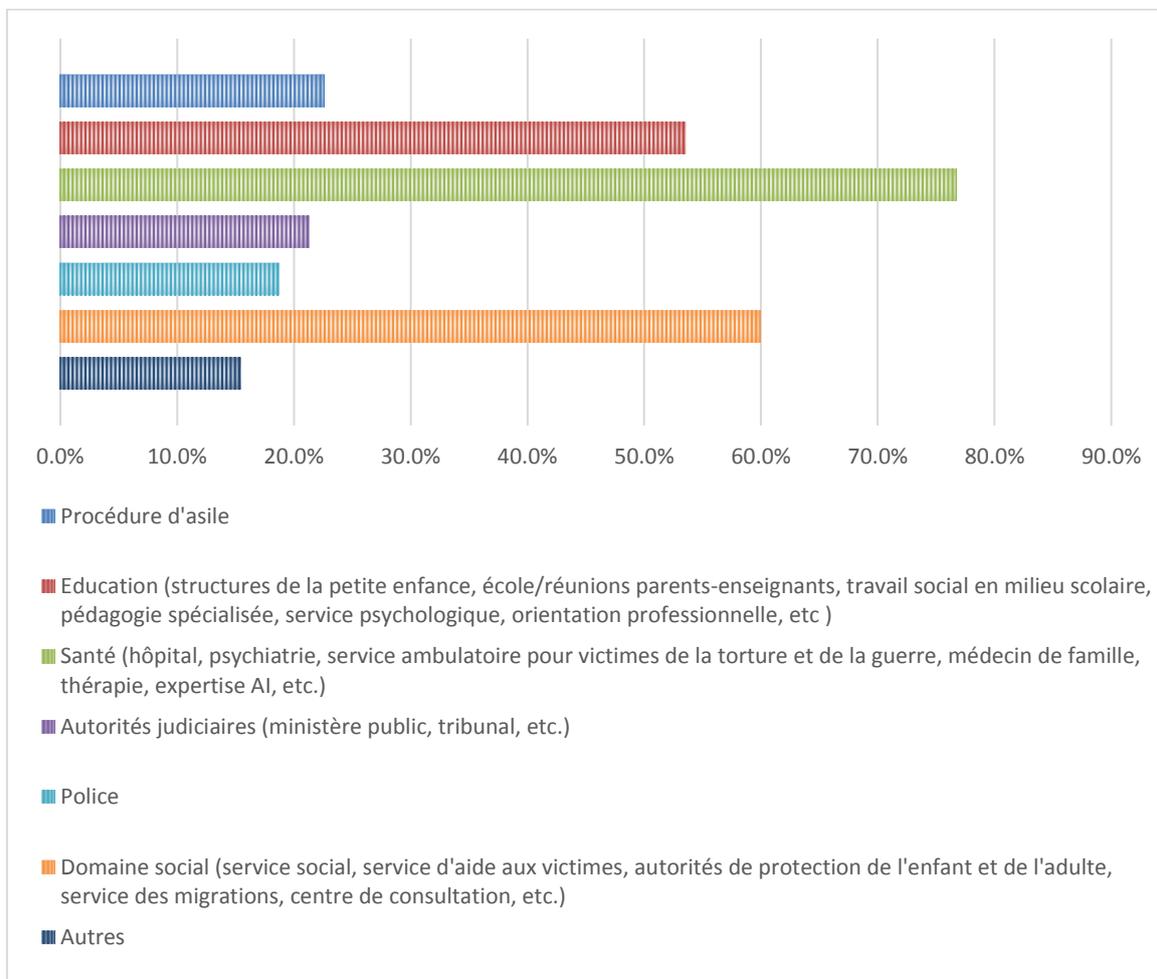
INTERPRET est de fait relativement éloigné de la pratique des interventions. Pour se faire une image détaillée de la manière et de l'étendue des conséquences effectives, le Secrétariat général d'INTERPRET a effectué un sondage à la mi-mai auprès des interprètes communautaires, d'une part et des services d'interprétariat, d'autre part. Les résultats de ce sondage auprès des interprètes et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s ont été collectés et interprétés ci-après.

Tous les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices interculturel-le-s qui disposent du certificat INTERPRET ou du brevet fédéral en interprétariat communautaire et médiation interculturelle ont été invité-e-s à participer au sondage. Celui-ci s'adressait explicitement aux personnes qui disposaient d'une expérience pratique réflexive et d'un diplôme standard. Le groupe cible regroupait environ 1'450 personnes, 1'270 interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s ont pu être effectivement contacté-e-s. Parmi ces 1'270 personnes, 1'086 ont reçu le lien pour le questionnaire en allemand, 263 pour le questionnaire en français, et 38 pour le questionnaire en italien.

Le sondage a été fait sur la plate-forme SurveyMonkey. Le temps de réponse aux sept questions a duré en moyenne entre 7 et 9 minutes. Avec un retour de 155 réponses complètes (125 pour le questionnaire en allemand, 26 en français et 4 en italien), le taux de participation est d'environ de 11%. Le questionnaire comprenait des questions avec des options de réponses prédéfinies (multiple choice) et des questions ouvertes. Pour analyser ces dernières, les réponses ont été classées à l'aide de balises.

2. Analyse quantitative des questions

Question 1 : Dans quels domaines avez-vous travaillé depuis le début de la crise, plus précisément depuis la mise en vigueur des mesures sanitaires à la mi-mars 2020 ? (n = 155, plusieurs réponses possibles)

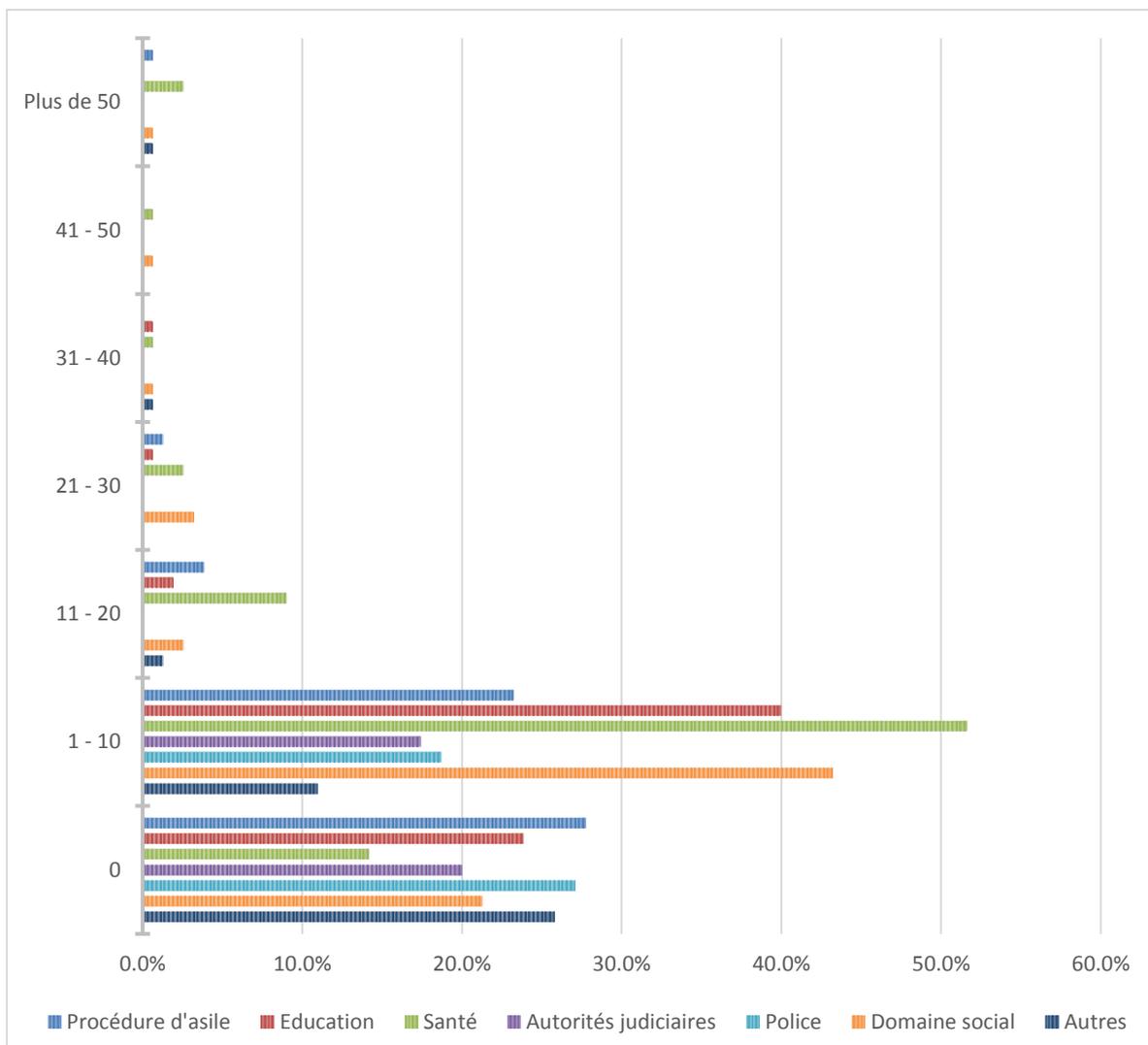


A l'évidence, une partie importante des interventions dans le domaine de la santé a eu lieu aussi pendant la crise du coronavirus : 77% des participant-e-s indiquent avoir eu des interventions dans ce domaine. La répartition des interventions dans les domaines ne diffère sinon pas de la répartition relativement stable depuis des années. La situation extraordinaire a eu par conséquent peu d'influence sur l'importance des domaines, plus précisément sur la demande.

Un champ de commentaire indique ou précise les domaines d'intervention supplémentaires suivants (plusieurs réponses possibles) :

- Traductions écrites
- Interventions auprès de l'APEA
- Interventions dans les offices d'état civil
- Interventions (interprétariat ou prise en charge) dans les centres d'accueil temporaire
- Accompagnements / visites à domicile (médiation interculturelle)

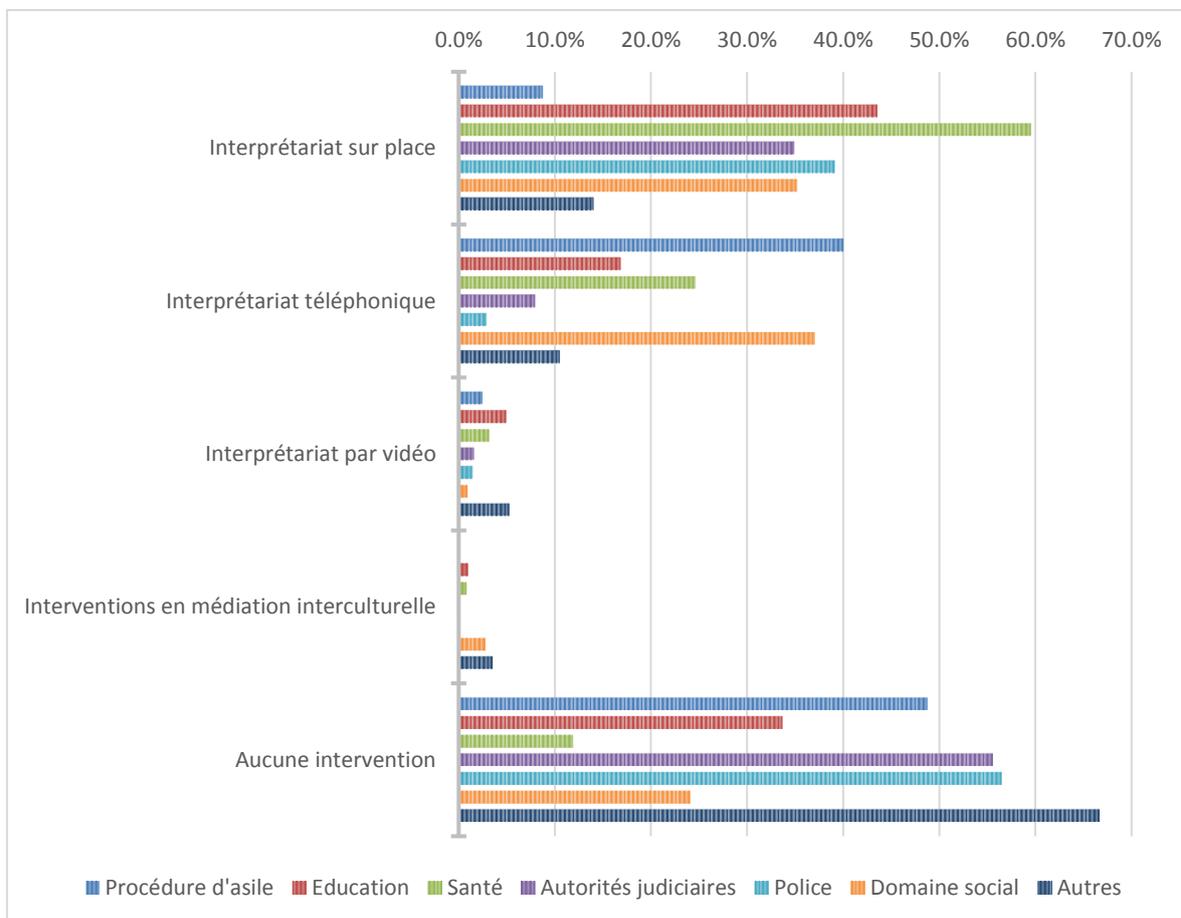
Question 2 : Indiquez le nombre d'interventions effectuées dans ces domaines depuis la mi-mars. (n = 155)



Les réponses à la question 2 indiquent clairement que très peu d'interventions ont eu lieu durant les deux mois pendant lesquels les mesures de protection étaient en vigueur. Tous domaines d'interventions confondus, 40% des participant-e-s déclarent n'avoir fait aucune intervention et 51% chiffrent le nombre d'interventions réalisées entre 1 et 10. Ainsi le volume des interventions se situe clairement en-deçà des 20 interventions que le groupe cible réalise en moyenne en deux mois, selon les statistiques de 2018. Mais étant donné que ce sont en premier lieu les interprètes et les médiateurs/médiatrices les plus actifs/actives qui ont participé au sondage, leurs pertes de gain devraient être même nettement plus élevée que cet écart par rapport à la moyenne. La question 4 étudie cet aspect plus en détail.

Les différences des domaines d'interventions sont de poids, car le point de départ est très divergent: si à peine 70% des interprètes déclarent avoir réalisé moins de 10 interventions en l'espace de deux mois dans le secteur de la santé (dans lequel plus de la moitié de toutes les interventions ont lieu, et ce depuis plusieurs années), cela montre explicitement que très peu d'interventions ont eu lieu.

Question 3 : Sous quelle forme ces interventions ont-elles eu lieu généralement ? (n = 155, plusieurs réponses possibles)



La question 3 analyse la thèse selon laquelle les interventions ont eu lieu majoritairement à distance (par téléphone ou vidéoconférence) pendant les mois du coronavirus. Le sondage montre que dans l'ensemble, l'interprétariat sur place (58% des interventions réalisées) est restée la forme d'interprétariat la plus demandée. Le segment réduit de la médiation interculturelle n'a pas changé.

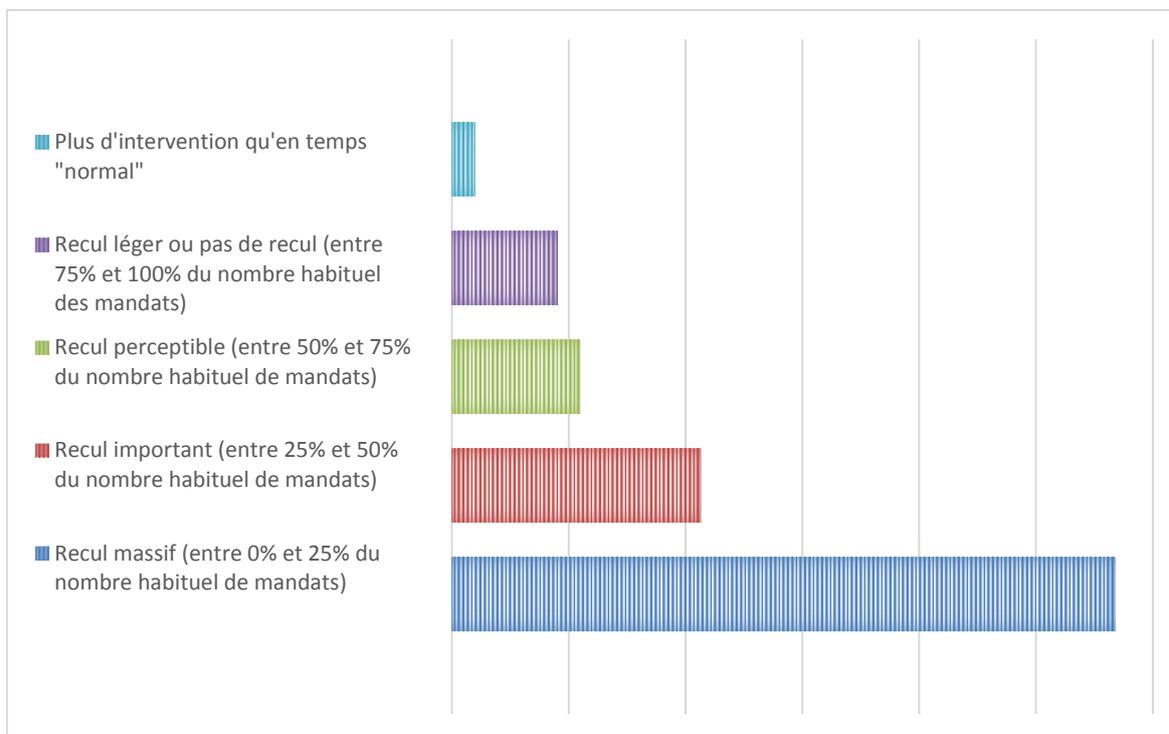
Une importance marginale revient également à l'interprétariat par vidéoconférence qui comptabilise 3% du total des interventions réalisées. On peut néanmoins noter une nette augmentation par rapport à l'utilisation moyenne selon les statistiques annuelles, puisque le taux de l'interprétariat par vidéoconférence pour l'ensemble de l'année 2019 ne s'élevait qu'à 0.3%.

Avec un taux de 20%, l'importance de l'interprétariat téléphonique n'a jamais été aussi élevée. On note clairement que pendant les mesures de protection, l'interprétariat sur place a eu tendance à être reporté sur l'interprétariat téléphonique (et dans un moindre degré par l'interprétariat par vidéoconférence).

Les déclarations qui disent n'avoir pu réaliser aucune intervention pendant les mois du coronavirus touts, constituent néanmoins la plus grande partie – conformément aux réponses des questions précédentes: tous domaines confondus, elles représentent 42%.

Les différences entre les domaines d'interventions sont abordées en détail dans l'Interprétation (chapitre 3).

Question 4 : Dans quelle mesure le volume de vos mandats a-t-il changé depuis la crise du coronavirus ? (n = 155)



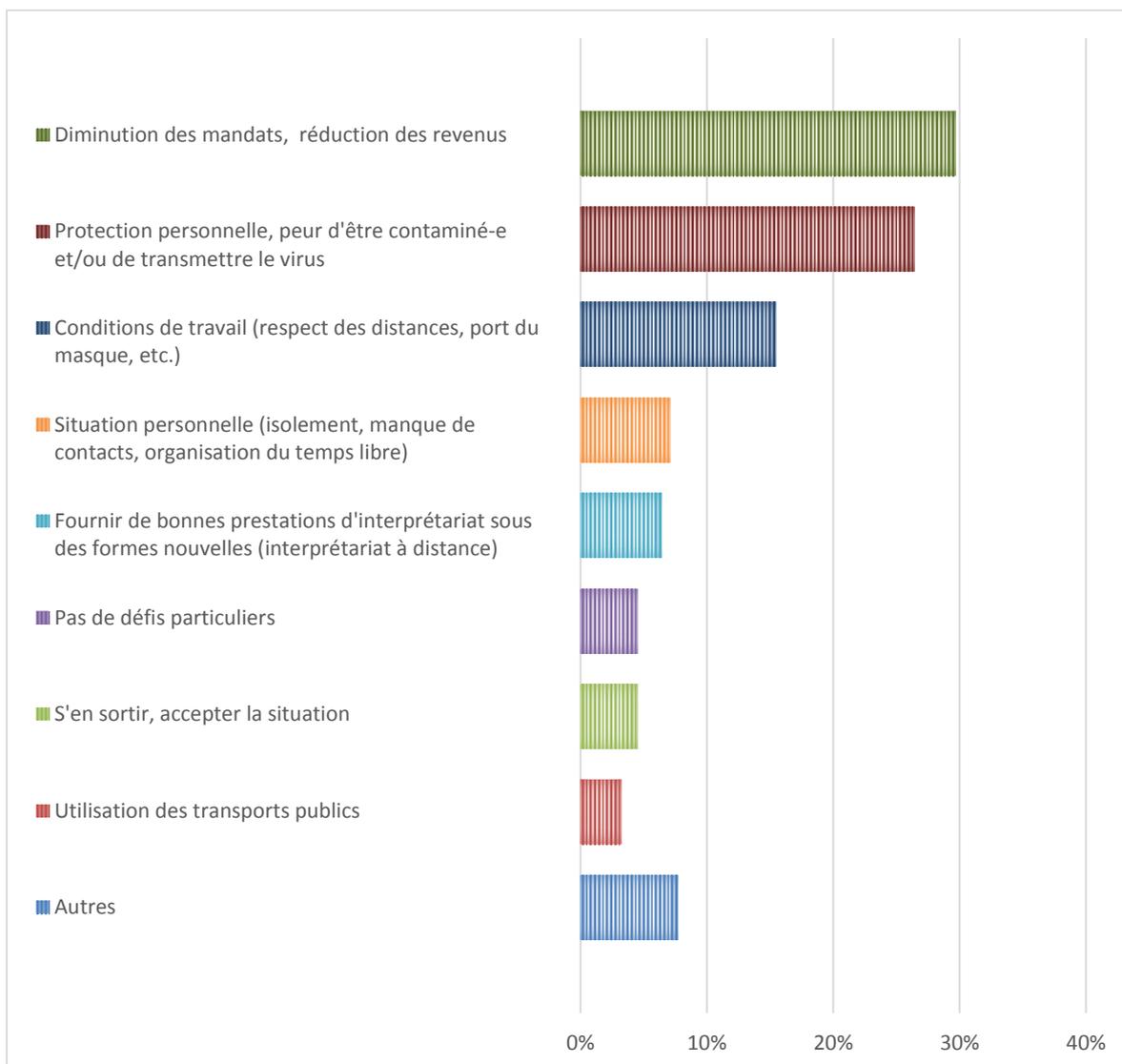
La comparaison avec le volume de mandats avant l'apparition de la crise du coronavirus montre clairement l'étendue de l'effondrement des mandats. Plus de la moitié des participant-e-s au sondage déclarent avoir subi des pertes supérieures à 75%. 78% estiment que le volume de mandats s'est réduit au moins de moitié. Seulement 9% ne notent pas de diminution conséquente et trois personnes interrogées déclarent avoir même réalisé plus d'interventions que dans une période comparable « normale ».

Le champ de commentaire à cette question faisait état à plusieurs reprises de l'annulation de nombreux rendez-vous. Plusieurs interprètes rendent d'ailleurs attentifs aux difficultés rencontrées avec une nouvelle plate-forme pour l'interprétariat qui semble avoir une influence négative sur leur volume d'interventions.

Les réponses à la question 4 confirment la thèse selon laquelle la crise du coronavirus et les mesures de protection ont conduit à une chute massive des mandats des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s. Ainsi se confirme également l'hypothèse formulée dans l'évaluation de la question 2, selon laquelle les pertes de gain des interprètes qui ont rempli le questionnaire sont nettement plus élevées que les projections statistiques. Une comparaison transversale avec le sondage envoyé aux services d'interprétariat (qui portait sur leur estimation de l'évolution des mandats pendant les mois du coronavirus) montre qu'il ne s'agit pas seulement d'une perception individuelle, mais que les services d'interprétariat ont constaté une chute des mandats dans une étendue comparable (voir l'évaluation du sondage auprès des services d'interprétariat).

Question 5 : Quel est pour vous le plus grand défi actuel ?
(n = 155, plusieurs réponses possibles)

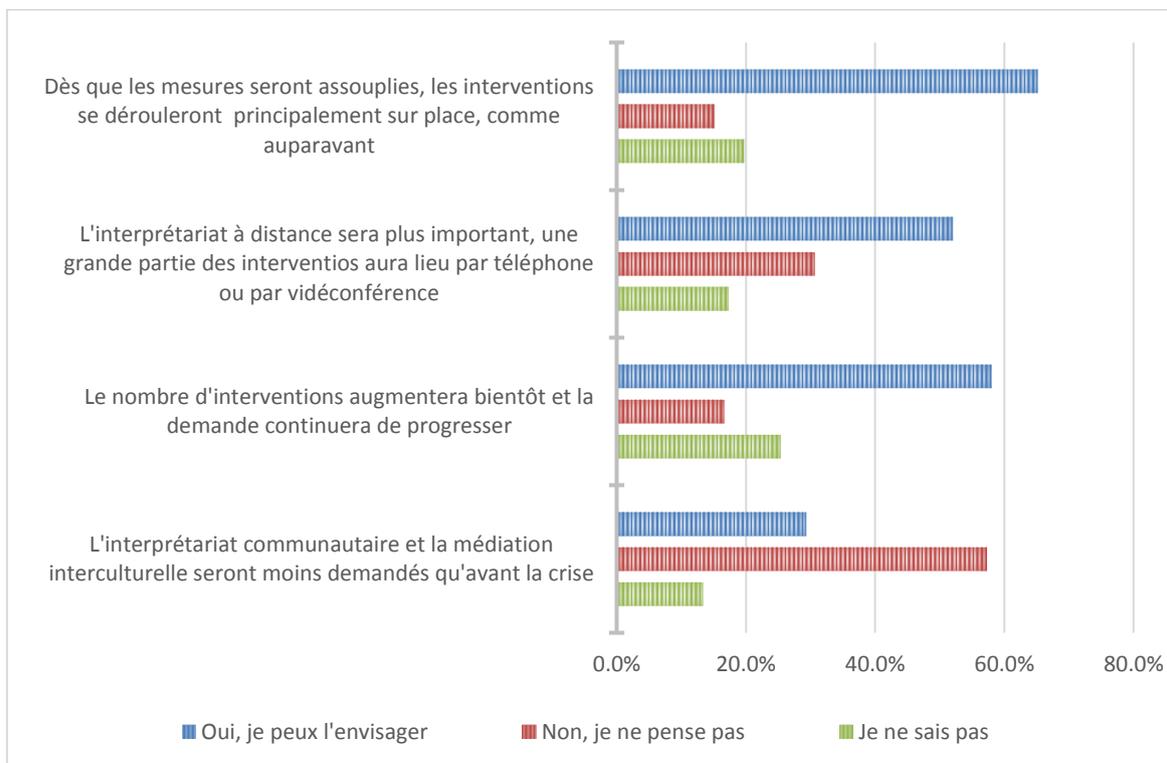
Les réponses à cette question ouverte ont été résumées et quantifiées selon les rubriques suivantes :



Les pertes de revenus ont causé de très grands soucis aux participant-e-s, en raison de la rareté, voire de l'absence complète de mandats. Quelques commentaires font référence à des situations drastiques. En deuxième position, on trouve la peur d'être contaminé-e par le coronavirus ou par la crainte de le transmettre. En troisième position apparaissent les défis professionnels liés au respect des mesures de protection et aux conditions de travail afférentes. Seulement 6.5 % des participant-e-s voient dans l'augmentation des interventions dans l'interprétariat téléphonique un défi particulier.

La rubrique « Autres » contient des remarques sur l'introduction d'un nouveau logiciel d'interprétariat et les difficultés afférentes. Celles-ci ne sont pas directement liées à la crise du coronavirus et ne concernent ni le dispositif particulier d'une intervention, ni la forme d'interprétariat. Ces difficultés semblent néanmoins prévaloir pour les interprètes concerné-e-s et montrent au final que les procédures dans l'organisation des interventions jouent un grand rôle pour les interprètes.

Question 6 : Quelles seront, à votre avis, les conséquences de la crise du coronavirus pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle ? (n = 155)



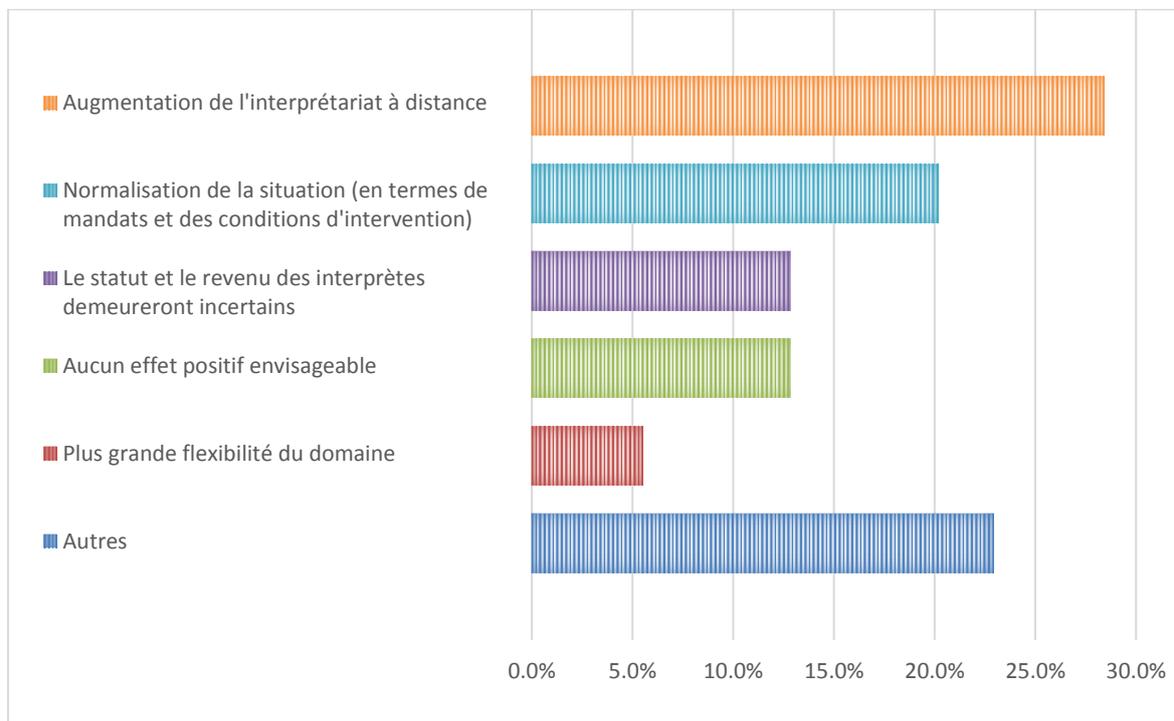
L'analyse de cette question ouverte concernant les conséquences éventuelles pour l'avenir de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle ne donne pas de résultat clair. Mais il apparaît nettement que les participant-e-s sont majoritairement optimistes concernant un retour à la normale des mandats et pensent que la demande va de nouveau augmenter. Seulement 30 % pensent que la chute des demandes restera à long terme. Les déclarations concernant l'évolution des formes d'interprétariat sont moins claires : 65% présumant qu'une grande partie des interventions aura lieu sur place, comme avant la crise. En même temps, 52% envisagent qu'une partie importante des interventions se passera par téléphone ou par vidéoconférence. Cette contradiction apparente peut être interprétée de cette manière : la majorité des réponses présuppose l'augmentation de l'interprétariat à distance, sans pour autant envisager que la majorité des mandats ait lieu à distance.

Le champ de commentaire pour cette question a été beaucoup utilisé, avec des compléments et précisions dans les domaines suivants (plusieurs réponses possibles) :

- Incertitude durable au sujet de l'interprétariat sur place (mesures de protection, réticence de toutes les parties)
- Difficultés financières durables
- Augmentation continue de l'interprétariat à distance
- Exigences plus élevées à l'égard des interprètes concernant leurs compétences linguistiques et techniques.

**Question 7 : Quelles opportunités et possibilités voyez-vous pour l'avenir ?
(n = 109, plusieurs réponses possibles)**

Comme pour la question 5, les questions sont regroupées selon les balises suivantes :



Cette question n'exigeait pas de réponse, 109 personnes y ont néanmoins répondu. Les réponses étant très diverses, un résumé selon les rubriques correspondantes se révèle assez difficile. D'une manière générale, on constate qu'une grande partie des participant-e-s n'a pas réagi – ou seulement en partie – à l'orientation positive de la question. Ainsi 13% des participant-e-s déclarent explicitement ne pouvoir penser à des effets positifs de la crise du coronavirus. De même, 12.5% sont convaincu-e-s que la situation salariale et le statut professionnel des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s restera marquée par l'incertitude et la précarité. La manière dont les participant-e-s établissent un rapport entre l'avenir et la crise du coronavirus est indécidable.

28% des participant-e-s envisagent une augmentation de la demande pour l'interprétariat à distance. Ici aussi, on ne sait pas clairement si les participant-e-s perçoivent cela comme une opportunité ou s'ils/elles pensent que cette évolution va avoir lieu.

20% s'attendent à une normalisation, c'est-à-dire à un retour à la situation d'avant la crise. Cette réponse a une connotation probablement positive.

Les commentaires et compléments dans la rubrique « Autres » contiennent en premier lieu des confirmations de l'autre rubrique de réponses. De manière surprenante, beaucoup de commentaires soulignent aussi ici l'augmentation attendue de l'interprétariat à distance, en partie avec des descriptions clairement positives (interventions plus flexibles et plus de mandats grâce à ces formes d'interprétariat), en partie avec des remarques parfois aussi critiques (cette forme d'interprétariat est inadaptée dans beaucoup de situations, l'équipement technique doit s'améliorer, une formation ciblée pour les personnes concernées est nécessaire). Certains participant-e-s font ici de nouveau remarquer la situation professionnelle précaire des interprètes et expriment leurs espoirs ou leurs doutes quant à une amélioration.

Deux participant-e-s profitent de l'opportunité pour faire remarquer les difficultés rencontrées avec la nouvelle une plate-forme d'interprétariat.

3. Interprétation

Effets sur la situation professionnelle et financières des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s

Les résultats du sondage confirment les conséquences parfois massives de la crise du coronavirus pour les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices interculturel-le-s. Pour la situation salariale des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s, les mesures de protection ont été dévastatrices. Heureusement, la plupart des services d'interprétariat semble avoir pris les mesures pour venir en aide à leurs interprètes (voir l'analyse du sondage mené parallèlement auprès des services d'interprétariat), de façon à ce que les conséquences puissent être au moins atténuées.

La crise a révélé clairement la précarité de la situation professionnelle et financière de nombreux interprètes communautaires et de médiateurs/médiatrices interculturel-le-s. Malgré l'importance largement reconnue de l'interprétariat communautaire et malgré le volume considérable réalisé chaque année, la situation professionnelle des interprètes communautaires est marquée par l'instabilité et la vulnérabilité.

Report de l'interprétariat sur place vers l'interprétariat à distance

La thèse selon laquelle les mesures de protection ont permis à ce que l'interprétariat à distance soit davantage reconnu est confirmée dans le sondage, mais pas aussi nettement qu'on avait anticipé et pas forcément dans les domaines qui semblaient prédestinés à cet effet.

La grande différence entre l'interprétariat téléphonique et l'interprétariat par vidéoconférence tient principalement à ce que les conditions techniques et juridiques (protections des données) de l'interprétariat par vidéoconférences ne sont en général pas réglées. De nombreux services d'interprétariat n'offrent pas pour cette raison l'interprétariat par vidéoconférence. L'interprétariat téléphonique s'est révélé la « forme du moment », car facilement réalisable d'un point de vue technique. La plupart des commentaires des participant-e-s et leurs réponses à la question 5 permettent de conclure qu'ils /elles se sont en général bien débrouillé-e-s avec cette forme d'interprétariat. Pour une évaluation plus approfondie, les interventions devraient être analysées plus précisément et avant tout le contenu et la durée de celles-ci devraient être étudiés. Tout au moins pour la durée des mesures de protection contre le coronavirus, l'interprétariat téléphonique semble avoir fonctionné comme une alternative à l'interprétariat sur place, dans la mesure où dans de nombreuses situations, seules les interventions sous cette forme ont pu avoir lieu.

Les différences entre les domaines d'interventions sont prononcées. Le report massif de l'interprétariat sur place vers l'interprétariat à distance (interprétariat téléphonique) a eu lieu dans le domaine social, dans lequel il y a eu légèrement plus d'interventions par téléphone que sur place. Cela surprend, car jusqu'à présent les interventions ont été réalisées presque exclusivement sur place.

Le taux d'interprétariat téléphonique est nettement plus élevé dans le domaine de l'asile. Ceci n'est au demeurant pas surprenant, car il s'agit d'interventions dans le domaine de la protection juridique qui se déroulent également en temps normal presque exclusivement par téléphone. Le taux de l'interprétariat téléphonique dans le domaine de la formation est par contre surprenant (11%), car il y a eu jusqu'à présent très peu d'interventions par téléphone.

La tendance vers l'interprétariat à distance dans le domaine de la santé est beaucoup moins nette que prévu : presque 60 % des interventions ont continué d'avoir lieu sur place, bien que le secteur de la santé soit le plus familier avec cette forme grâce à l'offre du service

national d'interprétariat téléphonique sur le marché de la santé.

Lors de l'interprétation des résultats, il ne faut pas oublier que la plus grande partie des interventions n'a pas eu lieu. Une comparaison des statistiques d'interventions pour la période comparable de 2019 conduit à conclure que le report vers l'interprétariat à distance est d'importance secondaire : la conséquence la plus importante des mesures de protection a été l'abandon des entretiens avec des interprètes, c'est-à-dire des entretiens avec des migrant-e-s en présence d'un-e interprète.

Défis et opportunités

Concernant les défis, les réponses des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s donnent un aperçu très clair : en premier lieu apparaissent les pertes des bénéfiques en raison du manque de mandats et des soucis financiers qui en résultent. En troisième et cinquième place apparaissent les défis professionnels qu'implique l'activité d'interprétariat, notamment le respect des mesures de protection et l'utilisation accrue de l'interprétariat à distance. Les positions 2 et 4 sont occupées par les défis personnels liés à la gestion de la situation (crainte, isolement). On peut donc en conclure que les difficultés financières et sociales causées par la crise du coronavirus sont clairement supérieures aux défis liés directement à l'exercice du métier d'interprète.

Les commentaires font parfois clairement référence à la situation précaire des interprètes et expriment la crainte que les expériences de la crise du coronavirus conduisent les professionnels et les institutions à renoncer plus souvent à la collaboration avec les interprètes et médiateurs/médiatrices professionnel-le-s et avoir plus recours à des solutions ad hoc. Les chiffres disponibles ne permettent pas de déterminer si cette crainte est justifiée. Celle-ci serait justifiée si les entretiens avec les allophones pendant les mois du coronavirus avaient eu lieu sans avoir fait appel à des interprètes professionnels. Etant donné le confinement massif de nombreux domaines, on peut en conclure que cela n'a pas été le cas. Le manque de mandats des interprètes reflète plutôt la situation des institutions, dans lesquelles très peu de situations de contact ont eu lieu pendant les mesures de protection strictes.

Néanmoins, les conséquences dramatiques de la crise du coronavirus pour la situation professionnelle des interprètes montrent avant tout l'absence d'un statut établi de leur profession. Pour les interprètes qui ont investi dans une formation et qui ont dû assumer en partie les efforts et les coûts de l'examen professionnel, cet état de fait est insatisfaisant. A moyen terme, il faut instaurer un changement, afin que la qualification contribue à une reconnaissance claire et au final à plus de sécurité professionnelle et financière.

Les interventions accrues dans l'interprétariat à distance sont évaluées par beaucoup de participant-e-s comme une opportunité. Les interprètes semblent à cet égard adopter une position très pragmatique : même si les formes de l'interprétariat à distance ne conviennent pas pour toutes les situations, l'augmentation de la flexibilité et des possibilités d'interventions est en principe bien accueillie. Certaines réponses font remarquer explicitement qu'il faut pour cela un équipement fiable et des formations ciblées, et ce non pas seulement pour les interprètes, mais aussi pour les professionnels.