

Statistiques des interventions en interprétariat communautaire et médiation interculturelle pour l'année 2018

Berne, 19 juin 2019

Introduction

Ce rapport offre une vue d'ensemble sur le nombre d'interventions de l'année 2018 et donne une idée sur le volume, les acteurs et les lieux d'intervention de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle, ainsi que sur le nombre et la qualification des personnes actives dans ces domaines.

La base pour la saisie des statistiques des interventions est un formulaire Excel élaboré en collaboration avec les services d'interprétariat régionaux, ainsi qu'un document explicatif avec des indications pour la saisie et l'attribution des interventions. Ces deux documents se trouvent sur le site Internet d'INTERPRET sous la rubrique « statistiques » et peuvent être téléchargés.

Pour l'analyse des chiffres de l'année 2018, INTERPRET a obtenu les fiches de données de 22 services d'interprétariat régionaux, y compris du Service national d'interprétariat téléphonique SNIT, du service d'interprétariat téléphonique telducto et du service d'interprétariat téléphonique de se comprendre. Dans ces statistiques, les interventions d'interprètes communautaires et de médiateurs/médiatrices interculturel-le-s indépendants n'ont pas été comptabilisées. Les interventions organisées par des institutions (hôpitaux, écoles) à l'interne à partir de leurs propres listes ou de services de placement internes n'ont pas été non plus comptabilisées.

Dorénavant, ce rapport fait état seulement du nombre d'intervention, et non plus du nombre d'heures d'intervention. En raison d'une durée minimale d'intervention largement répandue d'une heure, les données concernant les heures d'intervention sont généralement trop élevées. Les statistiques des années précédentes n'étaient donc pas très significatives.

Les chiffres de ce rapport contiennent des inexactitudes qui s'expliquent par le type de saisie :

- L'attribution à un domaine d'intervention est faite par le biais de l'adresse de facturation du client. Les informations sur le lieu, le domaine de l'intervention résultent également de cette attribution. Le service d'interprétariat n'est pas toujours en mesure de différencier précisément le lieu de l'intervention (p. ex. lorsque le client et l'adresse de facturation sont une école, le lieu d'intervention peut être l'école primaire ou l'école secondaire).
- Les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices interculturel-le-s qui travaillent pour plusieurs services – ce qui est assez souvent le cas – sont comptabilisé-e-s plusieurs fois.

Les données dans ce rapport sont par conséquent aussi précises que la saisie et l'attribution des nombres d'interventions pour les services d'interprétariat le permettent.

En dépit de ces restrictions, la collecte et l'analyse des données mises à disposition donnent un bon aperçu sur les chiffres et les tendances et permettent de tirer des conclusions sur les évolutions et défis.

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

Résumé et classification par INTERPRET

Pour la première fois, depuis la saisie des statistiques d'interventions, les chiffres des interventions pour l'année 2018 n'ont plus augmenté. Dans le cas de l'interprétariat sur place, on note même un léger recul, qui est quasiment compensé par l'augmentation de l'interprétariat téléphonique. Avec un total d'environ 336'000 d'heures d'interventions en 270'000 interventions – soit plus de 900 heures ou 730 interventions par jour – la demande reste toujours très élevée.

55% des interventions ont eu lieu dans le domaine de la santé. Ce domaine reste ainsi en tête de liste, suivi du domaine social (28%), du domaine de la formation (12%) et d'autres lieux d'intervention (avant tout dans le domaine de la justice et de l'asile, 5%).

Il n'y a pas non plus de grands changements à signaler concernant les langues d'interventions : les 12 langues les plus souvent utilisées dans les interventions en 2018 sont identiques à celles de 2017. La première place est toujours occupée par le tigrinya avec plus de 40'000 interventions par an. Le volume d'interventions des 12 langues les plus importantes constitue environ 80% de toutes les interventions. Les cinq langues les plus usitées couvrent à elles seules presque la moitié (49.5%) de toutes les interventions. La seule langue dans ce groupe qui comptabilise une baisse en continue est le bosniaque/croate/serbe (BCS), toutes les autres langues ont depuis 2014 perdu de leur importance de manière quasi continue. 2018 signale donc manifestement un changement dans les tendances. Ainsi les interventions en tigrinya et en arabe qui avaient augmenté durant les dernières de manière marquante, régressent pour la première fois.

38% des interprètes communautaires en activité étaient titulaires du certificat INTERPRET et ont réalisé 42% de toutes les interventions. Le pourcentage des titulaires du brevet fédéral est également réjouissant : 4% des ICMI en activité avaient ce diplôme professionnel supérieur, le taux de leurs interventions ne s'élève cependant qu'à 9%. Avec en moyenne 175 interventions par personne pour l'année 2018, le volume de travail des titulaires du brevet fédéral était le plus élevé, même s'il faut ajouter que le nombre de 175 interventions par an (soit 3 – 4 interventions par semaine) reste encore relativement bas.

Le pourcentage d'interprètes en formation reste inchangé, environ 30%, le nombre de personnes a cependant augmenté par rapport à l'année précédente (+51). Le nombre d'interprètes sans qualification n'a pratiquement pas changé par rapport à l'année précédente (-1). Le pourcentage - 22%, soit presque le quart - reste néanmoins encore très élevé.

Au total, le taux d'interventions réalisées par des ICMI qualifié-e-s (titulaires du certificat INTERPRET, du brevet fédéral ou d'une autre qualification équivalente dans le domaine de l'interprétariat) est de 53%, soit encore relativement loin des attentes et des buts. INTERPRET se pose de manière accrue la question de savoir comment cette situation peut être améliorée. De toute évidence, les efforts d'INTERPRET dans le domaine de la qualification et des relations publiques ne sont pas suffisants, une autre pression extérieure d'INTERPRET devrait être exercée.

Table des matières

Introduction	ii
Résumé et classification par INTERPRET	iii
Table des matières	iv
1. Interventions – aperçu	1
1.1 Interprétariat téléphonique.....	2
1.2 Médiation interculturelle.....	2
1.3 Interventions et heures d'intervention au cours des années	3
2. Services d'interprétariat.....	6
2.1 Part des services d'interprétariat : aperçu.....	6
2.4 Croissance des services d'interprétariat	7
2.2 Les services d'interprétariat par langue officielle	8
2.3 Les services d'interprétariat comme unités organisationnelles	9
3. Langues.....	10
3.1 Interventions par langue	10
3.2 Langues avec le plus d'interventions en comparaison annuelle	12
3.3 Différences régionales des langues utilisées le plus souvent	14
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. Interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s en activité	20
6.1 Interventions selon la qualification des IC et des MI.....	22
6.2 Interventions selon la qualification par service d'interprétariat.....	24
Liste des services d'interprétariat régionaux	25
Liste des abréviations	25
Liste des tableaux et des figures	26

1. Interventions – aperçu

En 2018, près de 270'000 interventions en interprétariat communautaire et médiation culturelle ont eu lieu. La croissance s'est réduite fortement par rapport à l'année précédente et s'élève seulement à 0.1% (au lieu de 9% en 2017). Néanmoins, le volume global est considérable : en 2018, il y a eu sur l'ensemble de la Suisse en moyenne plus de 730 interventions par jour dans le domaine de l'interprétariat communautaire ou de la médiation interculturelle.

Le tableau suivant indique les chiffres des différents types d'interventions :

Interventions	2018 (%)	2017 (%)
Interprétariat sur place	255'361 (94)	259'204 (96)
Interprétariat téléphonique	12'825 (5)	8'590 (3)
Médiation interculturelle	1'895 (1)	1'950 (1)
Total	270'081 (100)	269'747 (100)

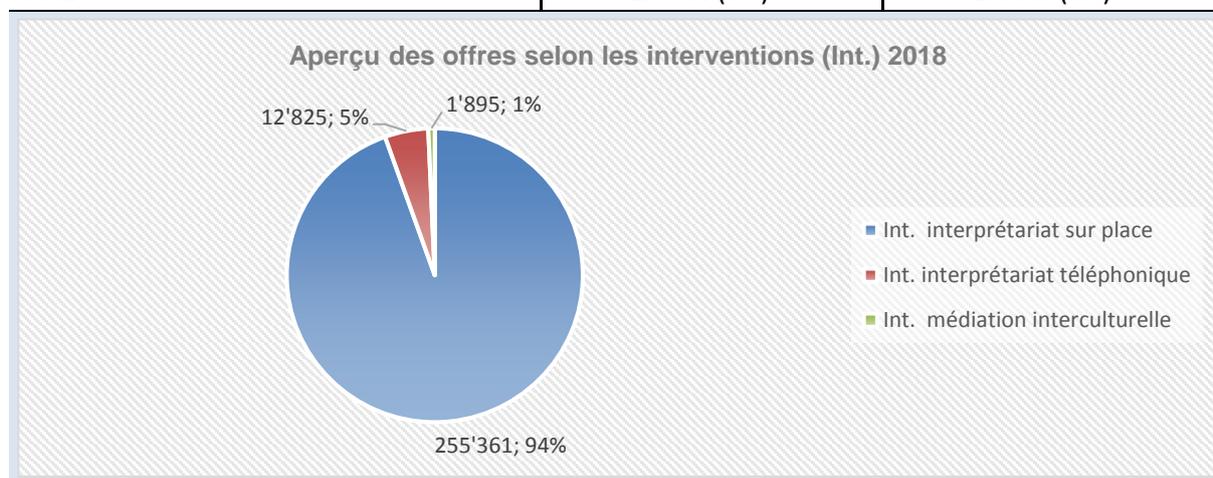


Tableau 1 Interventions en 2018 et 2017

Figure 1 Aperçu des offres en 2018 par type d'intervention

La plupart des interventions ont eu lieu également sur place en 2018. Le taux de l'interprétariat téléphonique est passé de 3 % en 2017 à 5% en 2018.

1.1 Interprétariat téléphonique

Avec un total de 12'825 interventions, l'interprétariat téléphonique représentait à peine 5% du volume global. En comparaison avec l'année précédente, les interventions ont clairement augmenté. La croissance à hauteur de 4'000 interventions s'explique avant tout par la nouvelle offre d'interprétariat téléphonique du service d'interprétariat fribourgeois se comprendre (ci-après désigné « se comprendre/TD »). Cette croissance compense le léger recul des interventions sur place.

Interventions	2018 (%)		2017 (%)
		Ø Durée de l'intervention	
telducto	4'349 (34)	45 minutes	4'606 (54)
se comprendre/TD	4'056 (32)	62 minutes	0
NTDD	4'420 (34)	20 minutes	3'984 (46)
Total	12'825 (100)		8'590 (100)

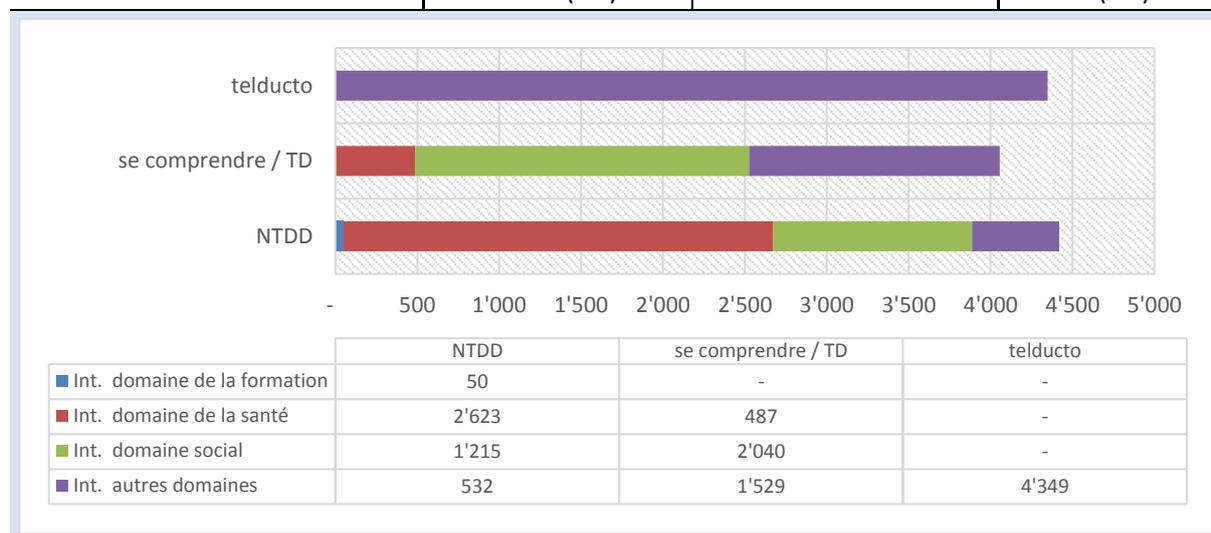


Tableau 2 Interventions en interprétariat téléphonique 2018 et 2017

Figure 2 Interventions en interprétariat téléphonique en 2018 par domaine

La durée moyenne d'une intervention est très variable dans les trois services d'interprétariat. La moyenne est d'environ 20 minutes au Service national d'interprétariat téléphonique (SNIT) ; elle est nettement plus élevée chez telducto et se comprendre/TD. Les interventions de telducto et se comprendre/TD ont eu lieu dans les Centres test de la nouvelle procédure d'asile. Se comprendre/TD a seulement une répartition différente des domaines : concernant les interventions dans le domaine social, il s'agit majoritairement d'entretiens de conseil pour l'ORS Management AG qui encadre l'accompagnement des requérant-e-s d'asile. Les entretiens interprétés dans le domaine de l'asile (y compris la protection juridique) ont duré deux jusqu'à trois fois plus longtemps que les interventions au SNIT, chez qui 66% des interventions ont lieu dans le domaine de la santé (les données détaillées relatives à chaque service se trouvent dans l'annexe).

1.2 Médiation interculturelle

Avec un total de 1'894 interventions (-56) en 2018, la médiation interculturelle représentait moins de 1% de toutes les interventions. Ainsi la médiation interculturelle continue-t-elle d'occuper globalement une place marginale. En 2018, dix services d'interprétariat ont indiqué des interventions en médiation interculturelle – dont deux nouveaux services, interunido (19 interventions) et verdi 9 (interventions). Le tableau et le graphique ci-dessous montrent ces évolutions ainsi que la part des MI au total des interventions par service d'interprétariat :

Service d'interprétariat	Interventions 2018 (%)	Part au total en % 2018	Interventions 2017 (%)
Appartenances	71 (4)	0.2%	69 (4)
COSM	61 (3)	1%	70 (4)
DD Zentralschweiz	699 (37)	3.5%	633 (32)
DERMAN SH	407 (21)	7.8%	316 (16)
DERMAN TI	362 (19)	11.3%	429 (22)
HEKS AG	164 (9)	3.1%	294 (15)
HEKS b. Basel	97 (5)	0.6%	124 (6)
HEKS SO	5 (>1)	0.2%	15 (1)
interunido	19 (1)	3.1%	--
verdi	9 (>1)	0.1%	--
Total	1'894 (100)		1'950 (100)

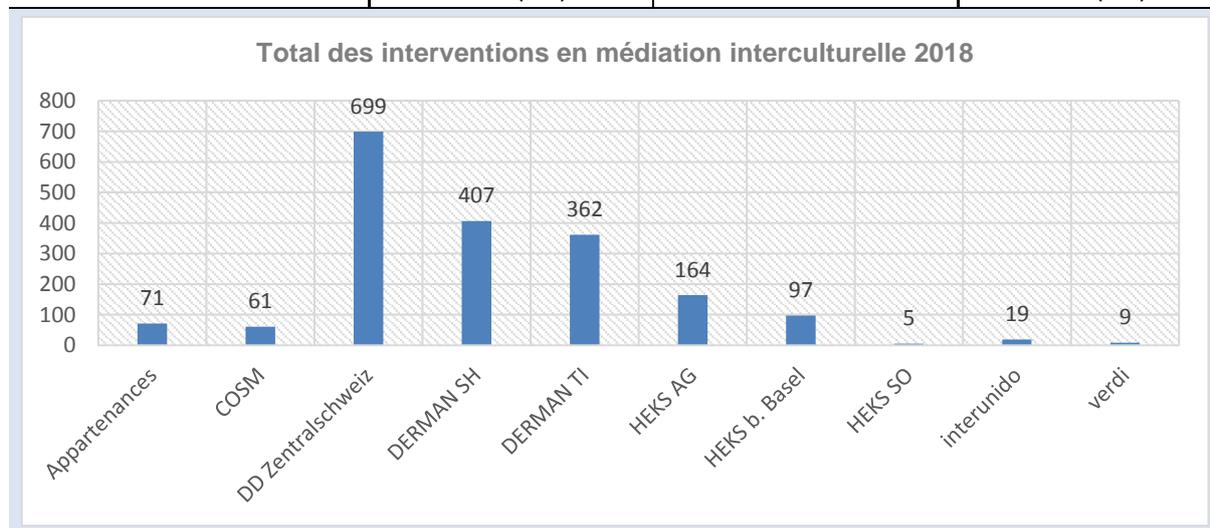


Tableau 3 Interventions en médiation interculturelle 2018 et 2017

Figure 3 Interventions en médiation interculturelle 2018

L'importance de la médiation interculturelle varie selon les services d'interprétariat. DERMAN Ticino (11%) et DERMAN Schaffhausen (8%) représentent la part la plus importante dans la médiation interculturelle. Pour les autres services, le taux varie entre 0.1% et 3.5%.

1.3 Interventions et heures d'intervention au cours des années

INTERPRET collecte et analyse les statistiques des interventions depuis 2014. Une comparaison annuelle des interventions selon le type d'intervention (sur place, interprétariat téléphonique, médiation interculturelle) et le domaine (formation, santé, social et autres) est possible depuis 2014.

Le graphique suivant montre le total des interventions selon les offres de l'interprétariat communautaire sur place, de l'interprétariat téléphonique et de la médiation interculturelle.

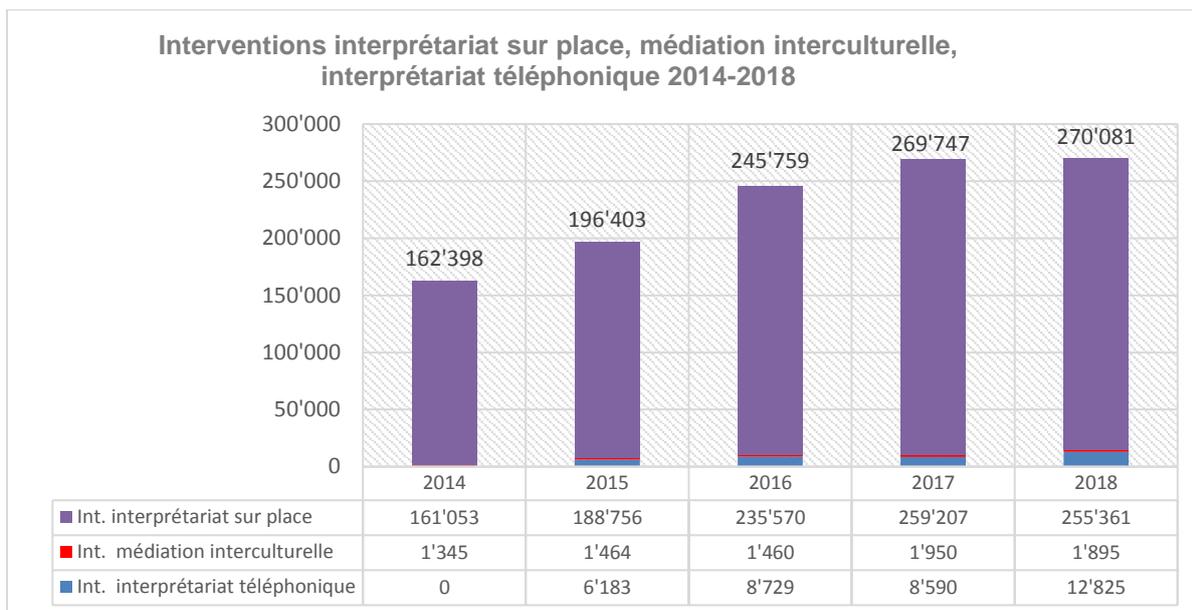


Figure 4 Interventions 2014-2018 par type

Les interventions sur place ont légèrement diminué entre 2017 et 2018. Cette croissance minimale est due à l'interprétariat téléphonique qui se situe dans le domaine « autres domaines » (asile). Les chiffres de la médiation interculturelle stagnent à environ 2'000 interventions par an.

Le total des interventions entre 2014 et 2018 se répartit dans les domaines de la formation, de la santé, du social et des « autres domaines » :

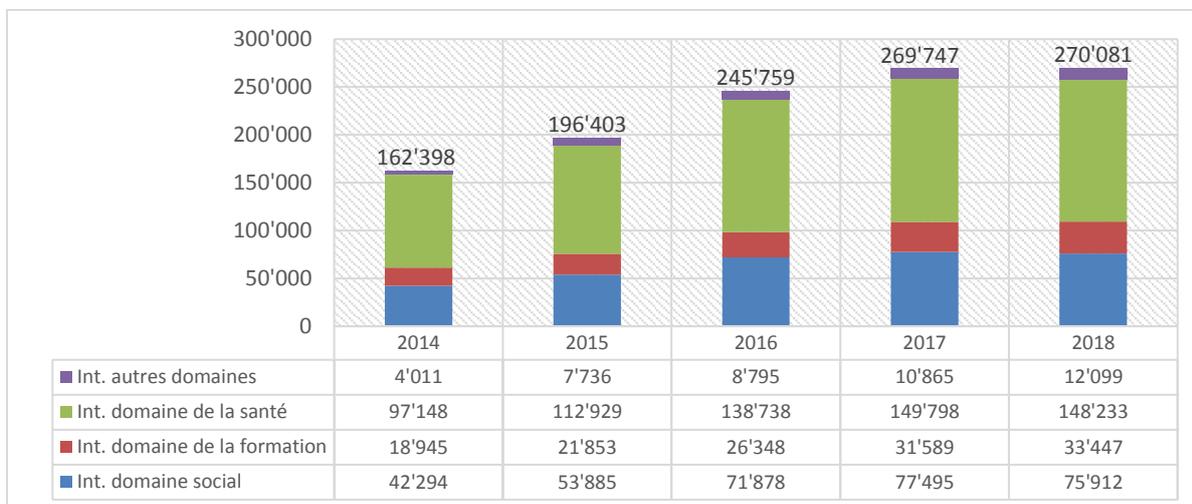


Figure 5 Interventions 2014-2018 par domaine

Le domaine « autres domaines » avec une croissance de 11% est particulièrement frappant. Le domaine de la formation affiche néanmoins une croissance de 6%. Les interventions dans le domaine social et celui de la santé diminuent très peu (respectivement -2% et -1%). Globalement, le nombre des interventions stagne à environ 270'000.

Si l'on considère les heures d'interventions, on peut suivre l'évolution des onze dernières années. Les données relatives aux heures d'intervention de 2008 à 2013 sont issues des rapports annuels sur l'encouragement de l'intégration de l'Office fédéral des migrations OFM (aujourd'hui SEM).¹ Les données n'étaient pas toujours fondées sur la même base (plusieurs services d'interprétariat étaient

¹ Rapports annuels « Encouragement de l'intégration par la Confédération » sont consultables sous le lien : <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/publiservice/berichte/integration.html>

impliqués). La durée minimale d'une intervention étant fixée à une heure, les données des heures d'intervention ont tendance à être toujours trop hautes, C'est la raison pour laquelle INTERPRET préfère l'évaluation des interventions à celle des heures d'interventions.

Le total des interventions a légèrement augmenté entre 2017 et 2018. Par contre, les heures d'intervention ont légèrement diminué. On peut en conclure que cette diminution tient à l'augmentation proportionnelle de l'interprétariat téléphonique, car la durée effective de l'intervention y est saisie. De manière globale, un nivellement semble se dessiner depuis 2016.

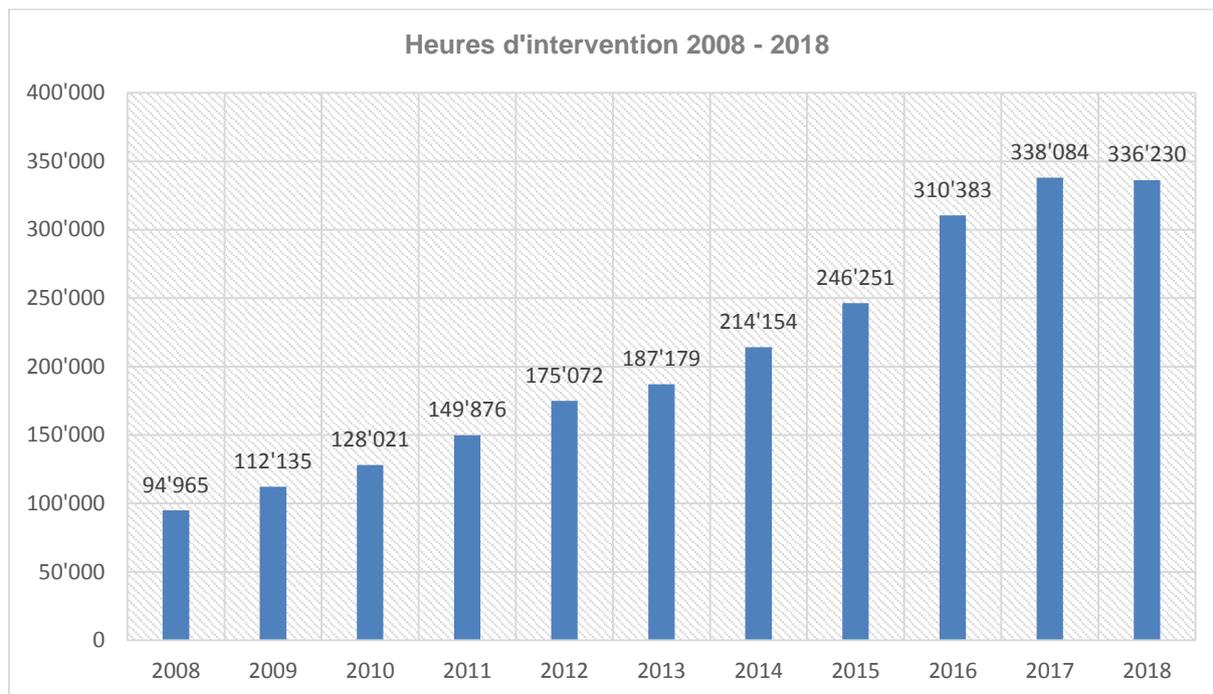


Figure 6 Heures d'intervention 2008-2018

2. Services d'interprétariat

Pour l'année 2018, INTERPRET a reçu les données de 22 services d'interprétariat régionaux, dont deux pour la première fois : le service d'interprétariat du Forum pour Migration Oberwallis (FMO) et le service d'interprétariat téléphonique de se comprendre/TD. Les offres des sites en Argovie et Soleure de HEKS Linguadukt AG /SO ont été ici réunies en un service d'interprétariat.

2.1 Part des services d'interprétariat : aperçu

Concernant le volume des interventions, on observe de grandes disparités entre les services d'interprétariat régionaux, comme le montre le tableau suivant. Appartenances est numériquement le plus grand service d'interprétariat avec un total de 48'470 interventions. Par contraste, interunido comptabilisait 612 interventions pour l'année 2018 et était ainsi le service le plus petit.

Service d'interprétariat	Interventions 2018	Part au total en % 2018	Interventions 2017	Croissance en % 2017-18	Nombre de clients 2018
Appartenances	48'470	18%	53'306	- 10%	1'392
AOZ Medios	32'202	12%	31'777	1%	1'310
CRG	31'687	12%	32'171	- 2%	148
Connexion	22'712	8%	22'648	< 1%	36
comprendi	20'791	8%	21'759	- 4%	944
DD Zentralschweiz	20'101	7%	20'260	< - 1%	548
verdi	17'826	7%	17'285	< 1%	1'319
HEKS b. Basel	15'416	6%	15'393	< 1%	247
se comprendre	12'085	4%	14'599	- 17%	459
HEKS AG / SO	8'065	3%	7'352	10%	609
COSM	6'141	2%	5'291	16%	85
DERMAN TI	4'620	2%	4'195	10%	147
ald	4'424	2%	4'392	< 1%	362
NTDD	4'420	2%	3'984	11%	319
Telducto	4'349	2%	4'606	- 6%	1
AVIC	4'133	2%	3'891	6%	178
se comprendre/TD	4'056	2%	---	---	3
Winterthur	3'559	1%	3'225	10%	160
DERMAN SH	3'216	1%	3'071	5%	213
FMO	1'196	>1%	---	---	40
interunido	612	>1%	539	14%	67
Total	270'081	100%	269'747	< 1%	8'587

Tableau 4 Aperçu des intervention par service d'interprétariat

 Langue officielle allemand	 Langue officielle français	 Langue officielle italien	 Langue officielle AIV/FR/IT
--	--	---	---

Les services d'interprétariat ont travaillé au total pour 8'587 clients. Ici aussi, on constate de grandes différences entre les services d'interprétariat. Le nombre de clients par service dépend de différents facteurs : la taille régionale d'un service d'interprétariat peut jouer un rôle, autant que les structures organisationnelles internes des clients et leur mode de facturation. Les conditions contractuelles (par ex. les contrats de prestations, les appels d'offres) exercent une influence importante sur le nombre de clients. Un service d'interprétariat avec un important volume peut avoir beaucoup de clients (par ex.

Appartenances), mais aussi très peu (par ex. Connexion). Quant à telducto, ce service d'interprétariat téléphonique a été créé pour l'essai pilote à Zurich dans le cadre de la nouvelle procédure d'asile accélérée et n'a pour cette raison qu'un seul client. De même, se comprendre/TD engage avant tout des interprètes pour le centre de procédure à Boudry et indique trois clients.

2.4 Croissance des services d'interprétariat

De 2017 à 2018, les petits services d'interprétariat (moins de 3% du total des interventions) font état d'une croissance, c'est avant tout le cas pour COSM et interunido. Les grands services ont gardé plus ou moins leur volume d'interventions. Appartenances, le plus grand service, est l'exception : son volume d'interventions a diminué de 10% en 2018. La baisse la plus importante concerne l'offre des interprètes sur place de se comprendre, qui s'explique aussi par la nouvelle offre de l'interprétariat téléphonique – indiquée ici séparément – de se comprendre/TD. Si l'on additionne les deux offres, la croissance de se comprendre s'élève à presque 11%.

Service d'interprétariat	Interventions 2018	Part au total en % 2018	Croissance en % 2017-18
COSM	6'141	2%	16%
interunido	612	< 1%	14%
NTDD	4'420	2%	11%
HEKS AG / SO	8'065	3%	10%
DERMAN TI	4'620	2%	10%
Winterthur	3'559	1%	10%
AVIC	4'133	2%	6%
DERMAN SH	3'216	1%	5%
AOZ Medios	32'202	12%	1%
Connexion	22'712	8%	< 1%
verdi	17'826	7%	< 1%
HEKS b. Basel	15'416	6%	< 1%
ald	4'424	2%	< 1%
DD Zentralschweiz	20'101	7%	< - 1%
telducto	4'349	2%	-6%
Appartenances	48'470	18%	-10%
se comprendre	12'085	4%	-17%
se comprendre/TD	4'056	2%	---
FMO	1'196	< 1%	---
Total	270'081	100%	< 1%

Tableau 5 Croissance par service d'interprétation 2017 et 2018

Le graphique suivant montre clairement l'évolution des interventions par service d'interprétariat entre 2014 et 2018.

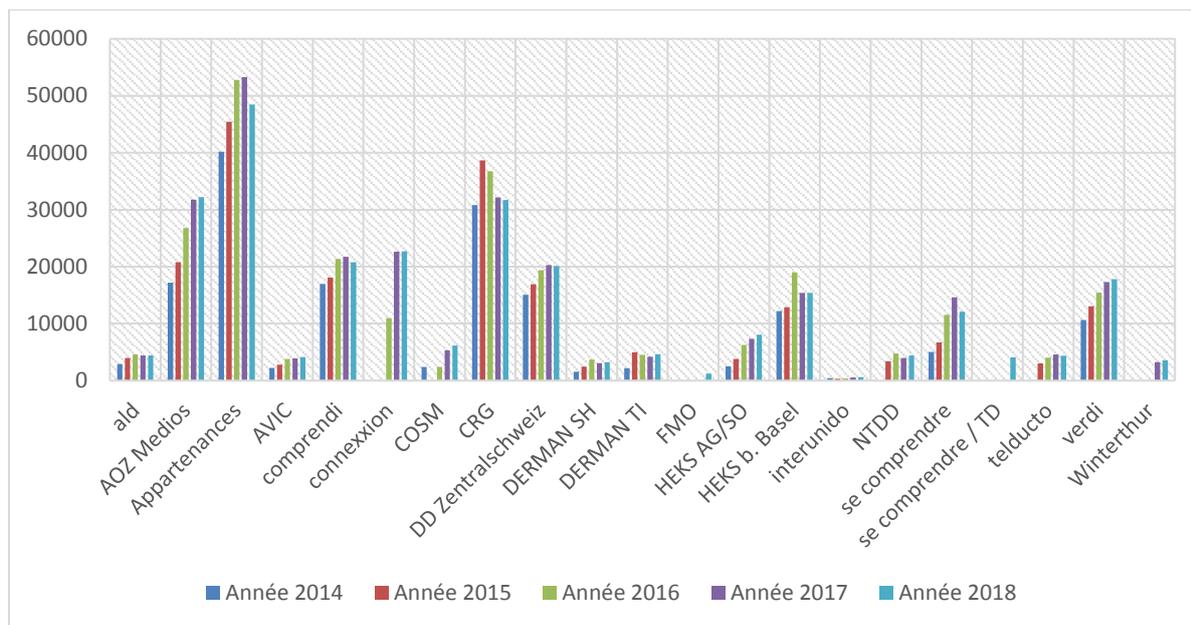


Figure 7 Volume des interventions par service d'interprétariat 2014-2018

L'absence de chiffres pour quelques services d'interprétariat tient au fait que ces derniers ont été créés récemment (Connexion, NTDD, se comprendre/TD et telducto) ou qu'INTERPRET ne dispose pas de tous les chiffres annuels des interventions.

2.2 Les services d'interprétariat par langue officielle

On remarque que parmi les quatre services d'interprétariat les plus grands, trois services ont le français comme langue officielle. En Suisse romande, les professionnels semblent travailler plus souvent avec les interprètes communautaires: alors que seulement 23% de la population résidente indique le français comme langue principale², 48% de toutes les interventions sont interprétées d'une langue d'origine vers la langue officielle du français, comme le montre le graphique ci-dessous :

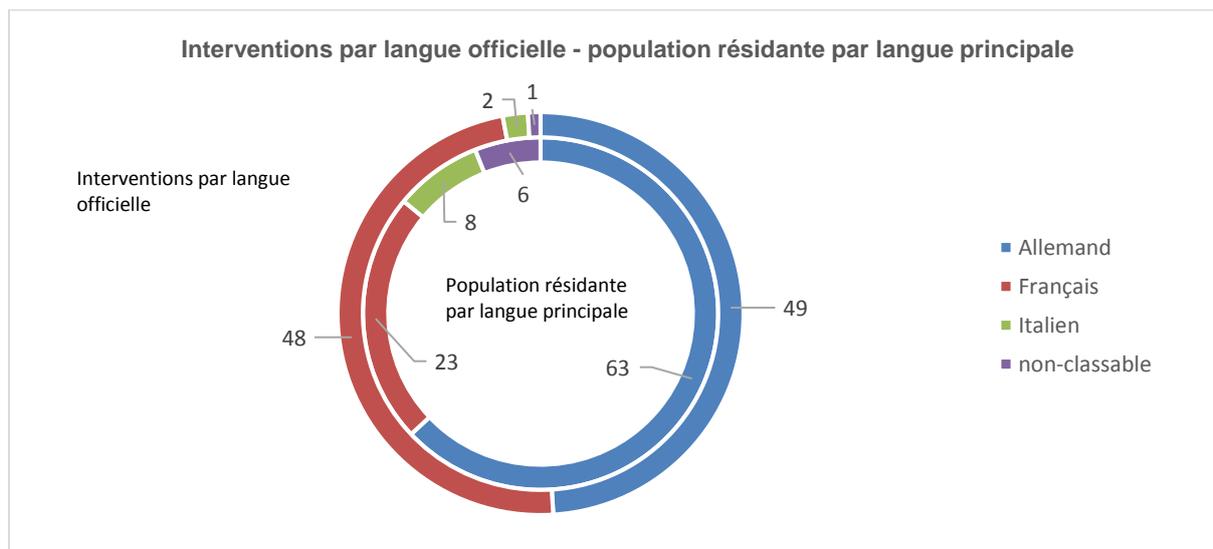


Figure 8 Interventions par langue officielle par rapport à la population résidente par langue principale

² Les langues principales en Suisse en 2017 selon l'Office fédéral de la statistique : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/langues-religions/langues.html>

2.3 Les services d'interprétariat comme unités organisationnelles

Si l'on considère les services d'interprétariat comme unités organisationnelles, les services d'interprétariat AOZ Medios/NTDD, se comprendre et se comprendre/TD, ainsi que DERMAN SH et Telducto peuvent être additionnés. Ces services d'interprétariat ont la même administration. Les interventions réalisées en 2018 se répartissent dans les services d'interprétariat de la manière suivante :

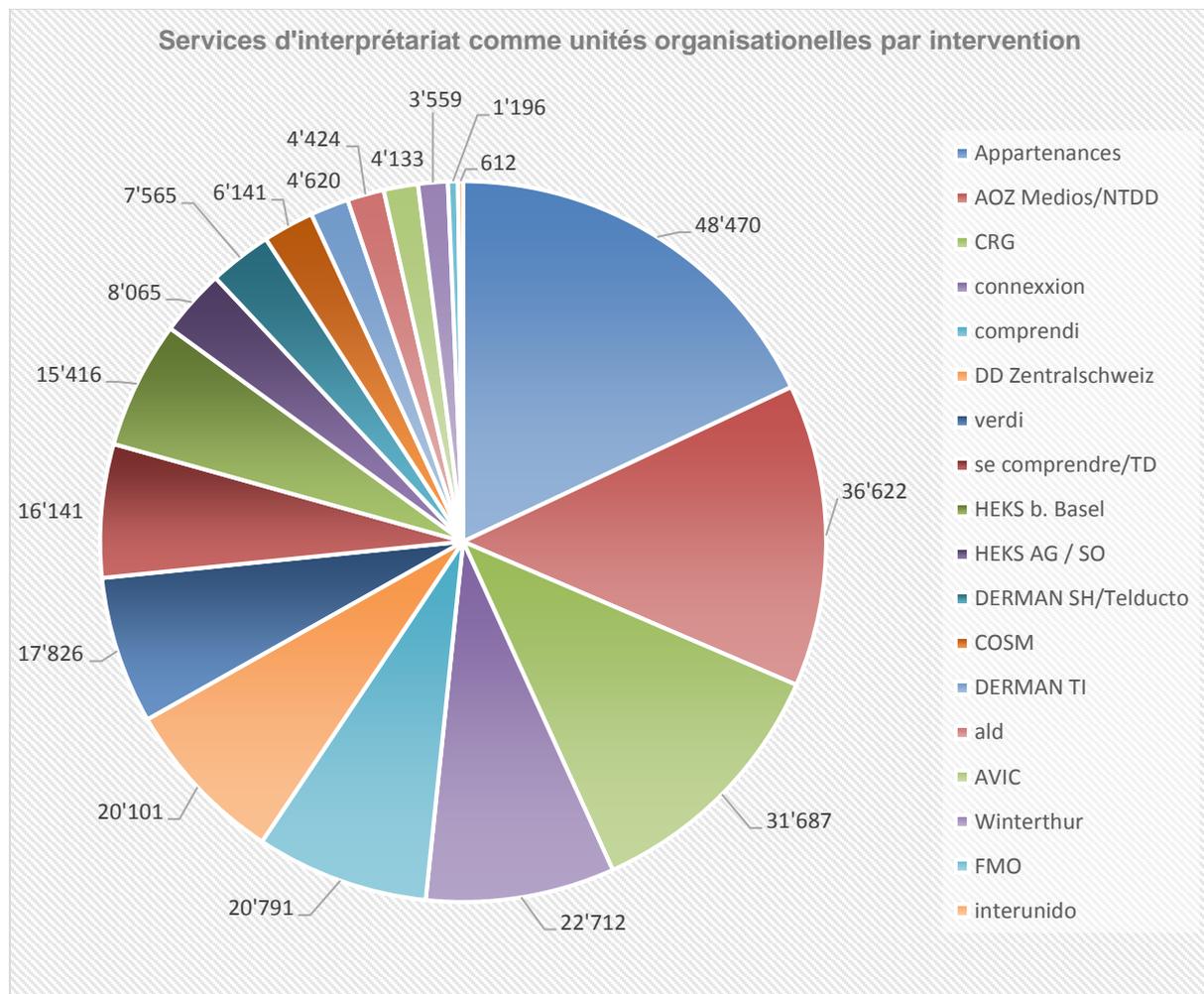


Figure 9 Services d'interprétariat comme unités organisationnelles par intervention

Cette image montre une concentration intéressante des interventions sur un petit nombre de services d'interprétariat : les quatre services les plus grands (Appartenances, AOZ Medios/NTDD, CRG et Connexion) organisent plus de la moitié de toutes les interventions (139'491, soit. 52%). Neuf services, c'est-à-dire la moitié de services d'interprétariat sont responsables de 86% de toutes les interventions.

3. Langues

En 2018, les services d'interprétariat ont répertorié des interventions en 70 langues. Il faut préciser que les langues avec peu d'interventions sont parfois regroupés sous « autres ».

L'attribution des interventions à une langue du certificat n'est pas toujours aisée et s'avère difficile, en 2018 comme dans les années précédentes, pour l'arabe, l'arabe maghrébin, ainsi que pour le farsi (persan) et le dari. Des interventions en arabe maghrébin ont été indiquées par huit services d'interprétariat. Plusieurs services d'interprétariat ont également des difficultés à distinguer le dari du farsi : en cas de doute, on a tendance dans la pratique à indiquer le farsi (persan).

3.1 Interventions par langue

L'analyse des interventions par langue montre clairement que si les interventions sont réalisées dans de nombreuses langues, le pourcentage est de moins de 4% à partir de la huitième langue. 53 langues atteignent 1% et moins.

Rang	Langue	Interventions 2018	%
1	Tigrinya	40'690	15.1
2	Arabe	30'524	11.3
3	Albanais	20'835	7.7
4	Tamil	20'758	7.7
5	Farsi (persan)	20'692	7.7
6	Portugais	17'641	6.5
7	Turc	15'198	5.6
8	Kurde kurmanci	10'245	3.8
9	Somali	9'961	3.7
10	Espagnol	9'960	3.7
11	BCS	9'469	3.5
12	Dari	7'620	2.8
13	Italien	6'446	2.4
14	Russe	5'805	2.2
15	Géorgien	4'757	1.8
16	Kurde sorani	4'042	1.5
17	Anglais	2'819	1.0
18	Français	2'710	1.0
19	Amharique	2'467	0.9
20	Arabe maghrébin	2'417	0.9
21	Thaï	2'300	0.9
22	Tibétain	2'160	0.8
23	Kurde badini	1'965	0.7
24	Mongolien	1'829	0.7
25	Arménien	1'487	0.6
26	Pashto	1'429	0.5
27	Macédonien	1'267	0.5
28	Roumain	1'241	0.5
29	Chinois mandarin	1'232	0.5
30	Vietnamien	1'037	0.4

Rang	Langue (suite)	Interventions 2018	%
31	Polonais	957	0.4
32	Urdu	789	0.3
33	Hongrois	775	0.3
34	Bengali	533	0.2
35	Tagalog (philippin)	473	0.2
36	Peul	439	0.2
37	Allemand	430	0.2
38	Lingala	368	0.1
39	Pashto	301	0.1
40	Bulgare	291	0.1
41	Hindi	286	0.1
42	Grec	237	0.1
43	Chinois cantonais	230	0.1
44	Slovaque	198	0.1
45	Macédonien gorenski	192	0.1
46	Japonais	186	0.1
47	Romani	178	0.1
48	Singhalais	165	0.1
49	Tchèque	138	0.1
50	Oromo	119	< 0.1
51	Panjabi	106	< 0.1
52	Azéris	81	< 0.1
53	Ukrainien	78	< 0.1
54	Khmer (cambodgien)	70	< 0.1
55	Swahili	60	< 0.1
56	Tchéchène	56	< 0.1
57	Tigre	50	< 0.1
58	Slovène	39	< 0.1
59	Tagalog	36	< 0.1
60	Bilen	32	< 0.1
61	Mandinga	28	< 0.1
62	Coréen	27	< 0.1
63	Igbo	19	< 0.1
64	Kurde zazaki	17	< 0.1
65	Moldave	16	< 0.1
66	Twi	15	< 0.1
67	Néerlandais	5	< 0.1
68	Turkmène	5	< 0.1
69	Letton	1	< 0.1
	Autres	662	0.2
	Total	269'691	100

Tableau 6 Langues par nombre d'intervention 2018

3.2 Langues avec le plus d'interventions en comparaison annuelle

Le tableau suivante liste les 12 langues d'interprétariat avec le plus d'interventions en 2018 et 2017.

Rang	Langue	2018		2017		Rang
		Interventions	%	Interventions	%	
1	Tigrinya	40'690	15.1	45'856	17.0	1
2	Arabe	30'524	11.3	29'744	11.0	2
3	Albanais	20'835	7.7	20'219	7.5	4
4	Tamil	20'758	7.7	19'734	7.3	5
5	Farsi (persan)	20'692	7.7	22'952	8.5	3
6	Portugais	17'641	6.5	16'618	6.2	6
7	Turc	15'198	5.6	14'297	5.3	7
8	Kurde kurmanci	10'245	3.8	9'930	3.7	10
9	Somali	9'961	3.7	10'964	4.1	9
10	Espagnol	9'960	3.7	9'150	3.4	11
11	BCS	9'469	3.5	11'105	4.1	8
12	Dari	7'620	2.8	7'267	2.7	12

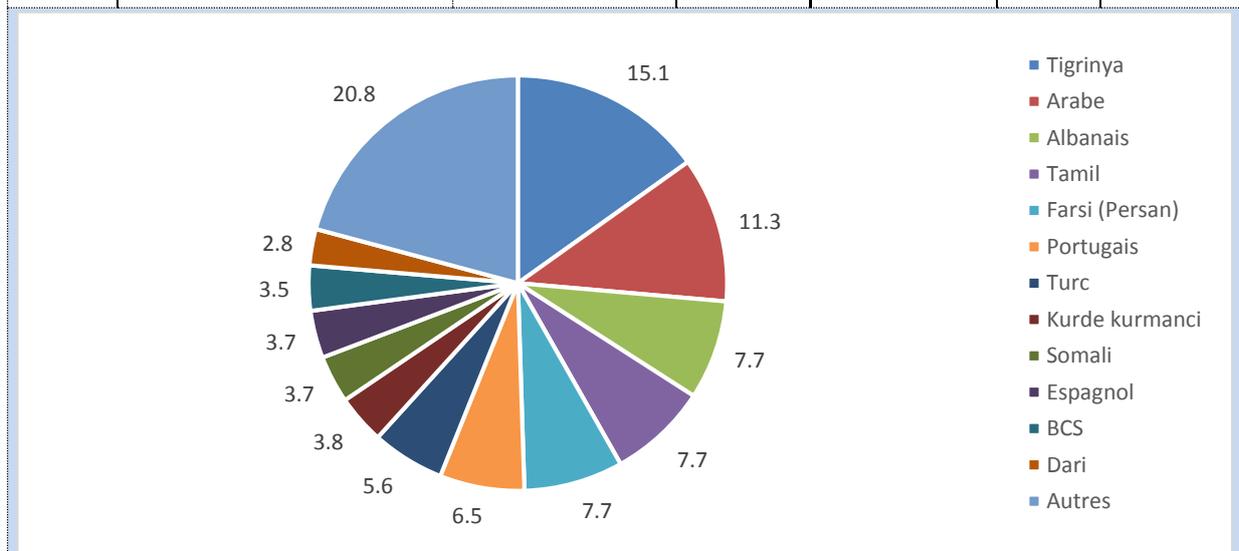


Tableau 7 Les 12 langues d'interprétariat avec le plus d'interventions en 2018 et 2017

Figure 10 Les 12 langues d'interprétariat par intervention en 2018 en %

Les 12 langues les plus souvent utilisées en 2018 étaient les mêmes qu'en 2017. Il y a néanmoins quelques changements dans l'ordre de la liste : le farsi est passé de la place 3 à la place 5, alors que le kurde kurmanci est passé de la place 10 à la place 8. L'espagnol occupe dorénavant la place 10, le bosniaque / croate / serbe (BCS) est passé du rang 8 au rang 11.

Le volume d'interventions de ces 12 langues constitue 80% de l'ensemble des interventions. Les cinq langues les plus utilisées constituent à elles seules presque la moitié (49.5%) de toutes les interventions.

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

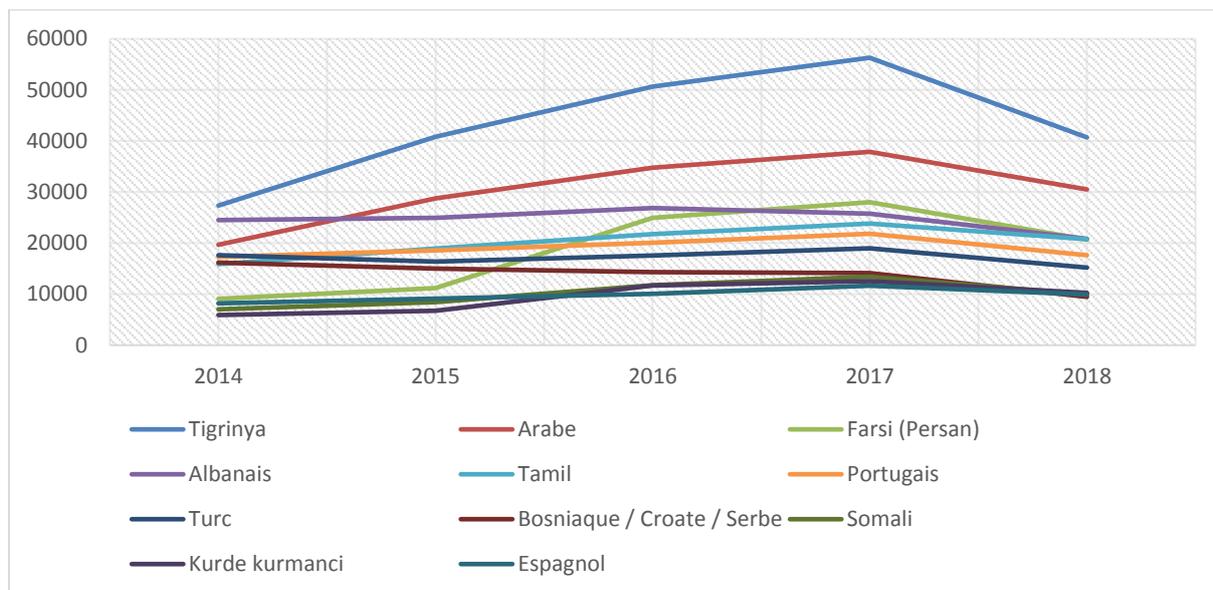


Figure 11 Evolution des dix premières langues par intervention 2014-2018

La seule langue dans le groupe des langues d'interprétariat les plus demandées qui enregistre une diminution constante est le BCS, toutes les autres langues ont augmenté de manière continue depuis 2014. 2018 signale donc manifestement un changement dans les tendances. Ainsi les interventions en tigrinya et en arabe qui avaient augmenté durant les dernières années de manière marquante, régressent pour la première fois.

Il est également intéressant de comparer l'ordre de classement parmi les langues les plus importantes :

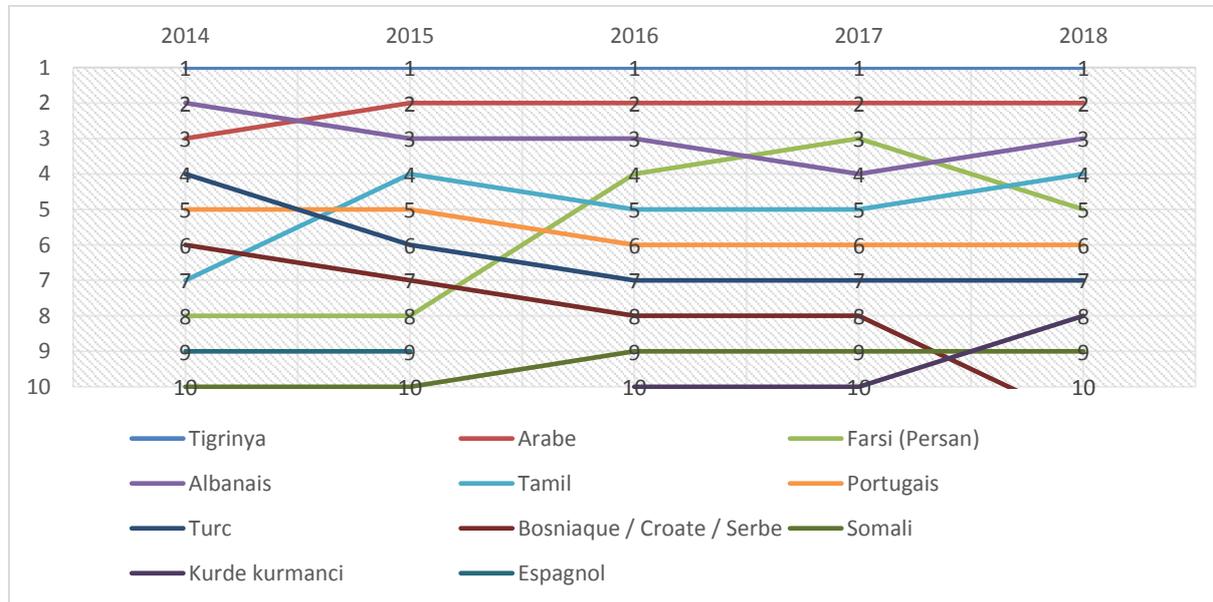


Figure 12 Evolution des dix premières langues par rang 2014-2018

Parmi les dix premières langues, il y a le tigrinya, l'arabe, le farsi (persan), le somali et le kurde kurmanci, soit cinq langues qui mettent en évidence le rapport direct entre les flux de migration et d'asile. Ces cinq langues ont pris de l'importance ces dernières années. Notons que le farsi a fait le plus grand saut entre 2014 et 2017, mais qu'il semble maintenant décliner. Les deux premières places restent occupées depuis 2015 par le tigrinya et l'arabe. Le recul des demandes d'asile pourrait être également expliquer l'absence d'une augmentation des interventions.

Les autres langues (albanais, BCS, portugais, tamil, turc et espagnol) sont restées importantes depuis dix ans, dans un classement parfois différent.

3.3 Différences régionales des langues utilisées le plus souvent

L'analyse des langues utilisées le plus souvent dans les services d'interprétariat (voir annexe) révèle les différences suivantes :

- Le tigrinya occupe dans tous les services d'interprétariat une des dix premières places : dix fois en première position, six fois en deuxième, une fois en troisième, deux fois en cinquième, ainsi qu'une fois en sixième, huitième et dixième place.
- L'arabe, qui était globalement la deuxième langue la plus importante en 2018 est dans toutes les régions une des dix langues les plus demandées : quatre fois en première position, neuf fois en deuxième, quatre fois en troisième, quatre fois en quatrième, et une fois en huitième position. Dans deux cas, il s'agissait selon les informations des services d'interprétariat de l'arabe maghrébin, ce qui n'est pas du reste une information confirmée. Comme indiqué au début du chapitre 3, la différence entre ces deux langues est problématique, car elle ne semble pas être prise en compte de la même façon par tous les services d'interprétariat.
- L'albanais se situe globalement à la troisième place mais n'occupe plus une des dix premières places dans quatre services. Il est deux fois à la première place, deux fois à la deuxième, quatre fois à la troisième, quatre fois à la quatrième, trois fois à la septième, et une fois en sixième, neuvième et dixième place.
- Le tamil (globalement à la quatrième place) occupe la première place dans un service d'interprétariat. Il occupe sinon sept fois la troisième position, trois fois la deuxième, deux fois la cinquième, trois fois la sixième, une fois la huitième et deux fois la neuvième. Le tamil n'est pas parmi les dix premières langues dans trois services d'interprétariat.
- Le farsi (persan) n'est pas parmi les dix premières langues dans un service d'interprétariat et se situe majoritairement aux places cinq, six, sept et huit. Il occupe la première place dans un seul service d'interprétariat, et il est deux fois en deuxième position, et deux fois en troisième. Les incertitudes concernant la distinction entre le dari et le farsi (cf. début du chapitre 3) rendent ces données sujettes à caution.
- Le portugais occupe la première place dans un seul service d'interprétariat (AVIC). Il n'est pas parmi les dix premières langues dans cinq services d'interprétariat.
- Le turc occupe la première place seulement dans un service d'interprétariat (HEKS b. Basel). Il se situe surtout aux places cinq et six. Il n'est pas parmi les dix premières langues dans cinq services d'interprétariat.
- COSM et le service d'interprétariat téléphonique telducto affichent le kurde kurmanci en première place, alors qu'il n'apparaît pas parmi les dix premières langues dans douze services d'interprétariat.

Il n'est pas certain que ces différences manifestent une structure différente de la population migrante au niveau régional. Cela se montre cependant très clairement dans le cas du portugais, qui indique une différence nette entre la Romandie et la Suisse alémanique. Un tel schéma aussi net n'a pas été constaté pour les autres langues. Il n'est pas certain que d'autres facteurs déterminent les différences concernant l'importance des langues.

Les analyses de toutes les langues par service d'interprétariat sont dans l'annexe séparée.

4. Domaines d'intervention

Les taux des domaines d'intervention en 2018 ont peu bougé, à l'instar de ces dernières années. En 2018, 55% de toutes les interventions ont eu lieu dans le domaine de la santé, 28% dans le domaine social et 12% dans le domaine de la formation. Le taux des « autres domaines » s'élevait à 5% en 2018. Ce domaine continuera probablement d'augmenter en 2019, car il faut s'attendre à un volume considérable d'interventions de l'interprétariat communautaire dans le conseil et la représentation juridique de la nouvelle procédure d'asile.

Le total des interventions par domaine est de 270'081, soit une différence de 390 interventions avec le total indiqué ci-dessous (269'691). Cette différence tient à des problèmes techniques de la banque de données d'un service d'interprétariat. Dans ce chapitre 4, le total pris en compte est de 269'691.

	Interventions 2018 (%)	Interventions 2017 (%)
Domaine de la santé	148'233 (55)	149'035 (55)
Domaine du social	75'912 (28)	77'495 (29)
Domaine de la formation	33'447 (12)	31'589 (12)
Autres domaines	12'099 (5)	10'865 (4)
Total	269'691 (100)	269'747 (100)

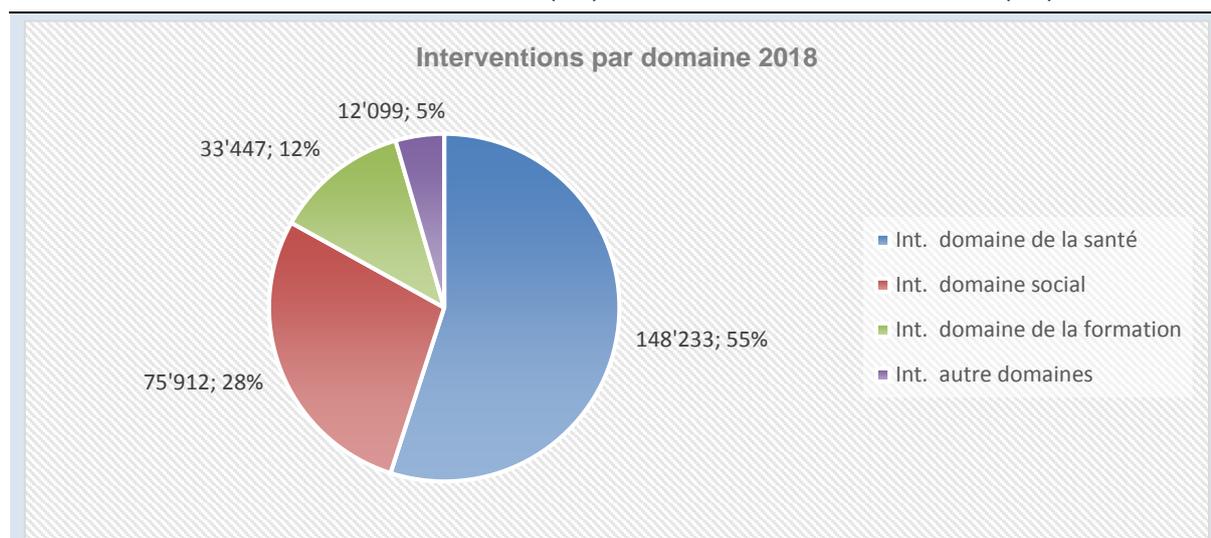


Tableau 8 Interventions par domaine d'intervention 2017 et 2018

Figure 13 Interventions par domaine 2018

Le domaine de la santé est dans treize services le domaine d'intervention le plus (AOZ Medios, Appartenances, ald, AVIC, COSM, compendi, Connexion, HEKS AG, HEKS b. Basel, NTDD, se comprendre, CRG, verdi). Dans le service Connexion, le domaine de la santé atteint le taux le plus élevé (92%). Le domaine du social est le domaine d'intervention le plus important dans six services (DERMAN TI, DERMANN SH, DD Zentralschweiz, HEKS SO, interunido, FMO) affichent un taux de 50%, et compendi un taux de 38%. Seul le service de Winterthur réalise le plus d'interventions (49%) dans le domaine de la formation.

Telducto n'avait des heures d'intervention que dans la procédure d'asile, soit 100% dans la rubrique « autres domaines ». Le service d'interprétariat téléphonique de se comprendre (se comprendre/TD) comptabilise les interventions surtout dans la procédure d'asile, même si la plupart des interventions sont réparties différemment pour ce rapport. Concernant les interventions de comprendre/TD dans le domaine social (50%), il s'agit surtout d'entretiens de conseil pour ORS Service AG qui travaille dans l'accompagnement des requérants d'asile.

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. La répartition peut s'avérer difficile selon les structures organisationnelles internes de ces clients. Les données suivantes ont donc un degré de précision variable. Les sources d'erreur sont indiquées dans la mesure du possible.

COSM n'indique aucun sous-domaine dans ses collectes. Cela signifie que le total des domaines de la formation, de la santé et du social et autre apparaissent dans le sous-domaine « autres ».

5.1 Domaine de la formation

Dans le domaine de la formation, les interventions se répartissent dans les sous-domaines de la manière suivante :

	Interventions 2018 (%)	Interventions 2017 (%)
Ecole primaire	13'299 (40)	12'202 (39)
Services psychosociaux	5'412 (16)	5'212 (16)
Enseignement spécialisé	4'904 (15)	4'485 (14)
Ecole secondaire	3'421 (10)	2'929 (9)
Précolaire	1'897 (6)	2'068 (7)
Formation professionnelle	1'011 (3)	1'351 (4)
Autres (formation)	3'503 (10)	3'342 (11)
Total	33'447 (100)	31'589 (100)

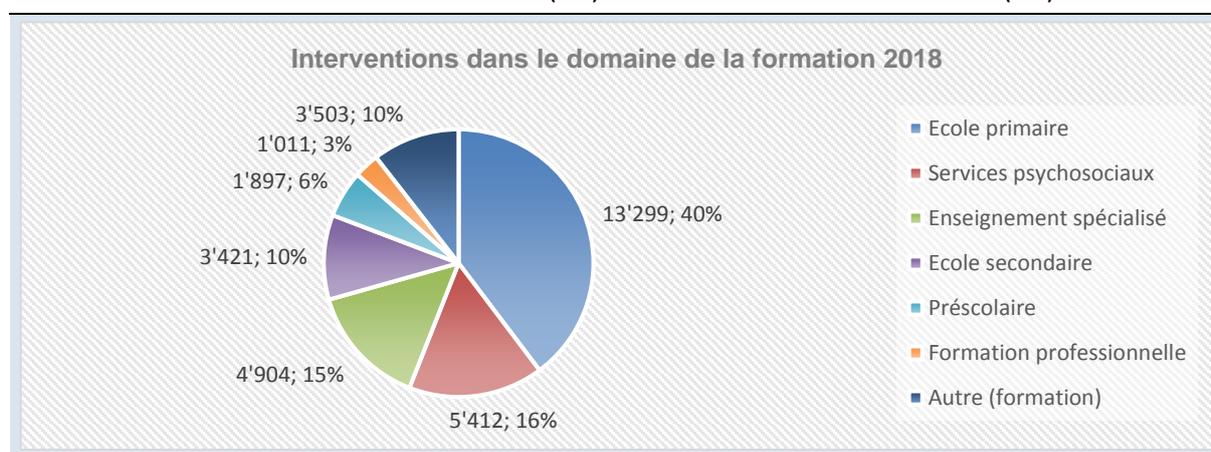


Tableau 9 Interventions dans le domaine de la formation 2017 et 2018

Figure 14 Interventions dans le domaine de la formation 2018

Les taux des sous-domaines ont à peine changé en 2017 et 2018. En 2018, comme l'année précédente, la plupart des heures d'intervention ont eu lieu dans le domaine de la formation au niveau primaire (40%). En deuxième position se trouvent les services psychosociaux (travail social en milieu scolaire, service de psychologie scolaire) avec 16%. Le sous-domaine de l'enseignement spécialisé inclut la logopédie et les cours de soutien. Avec 15%, ce sous-domaine est également d'une importance remarquable.

5.2 Domaine de la santé

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

	Interventions 2018 (%)	Interventions 2017 (%)
Hôpital	76'019 (51)	69'578 (46)
Psychiatrie / psychothérapie	38'164 (26)	37'907 (25)
Services externes à l'hôpital	19'976 (13)	27'272 (18)
Expertises	5'178 (3)	6'177 (4)
Réhabilitation / thérapie	2'844 (2)	2'991 (2)
Centre de puériculture	839 (1)	Non indiqué séparément
Autres (santé)	5'213 (4)	5'875 (4)
Total	148'233 (100)	149'798

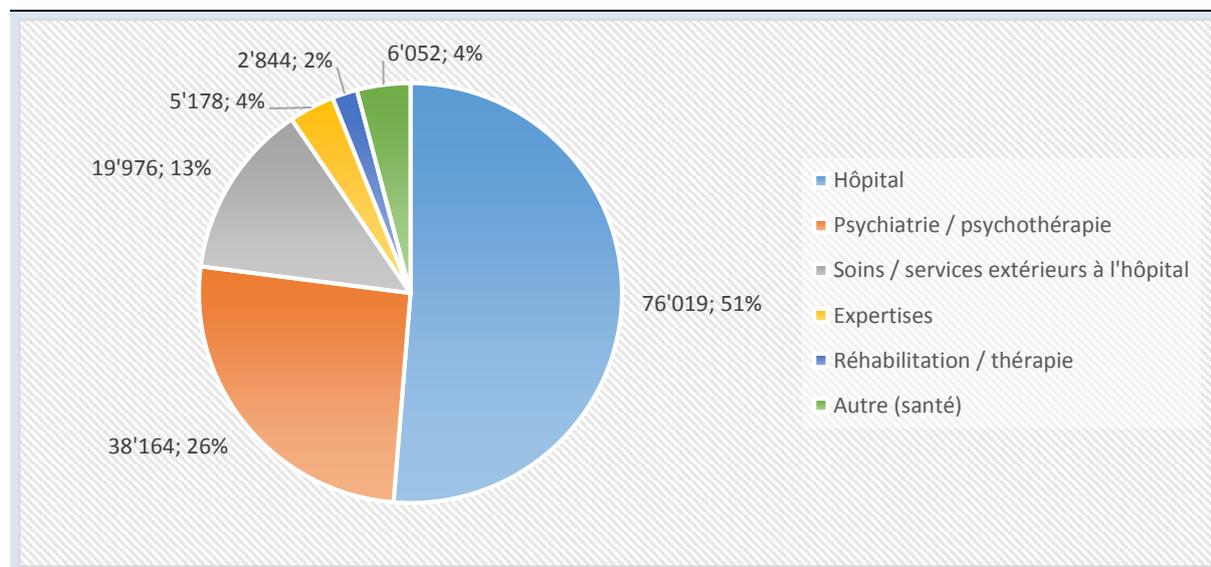


Tableau 10 Interventions dans le domaine de la santé 2017 et 2018

Figure 15 Interventions dans le domaine de la santé 2018

La distinction entre « interne » (plutôt stationnaire) et « externe » (plutôt ambulatoire) n'est pas nette, parce qu'il y a des traitements en ambulatoire au sein des hôpitaux. Cela concerne aussi une partie du sous-domaine « psychiatrie/psychothérapie ».

Le sous-domaine « Hôpital » est de loin le plus important puisqu'il comptabilise au total 51% de toutes les interventions dans le domaine de la santé. 26% de toutes les interventions se situent dans le sous-domaine « Psychiatrie et de la psychothérapie ».

5.3 Domaine social

	Interventions 2018 (%)	Interventions 2017 (%)
Services sociaux	55'025 (73)	57'540 (74)
Services de consultation	6'567 (9)	5'869 (8)
Service de protection des mineurs et des adultes	5'616 (7)	5'350 (7)
Autorités et offices	3'767 (5)	4'977 (6)
Offices régionaux de placement ORP	167 (< 1)	115 (< 1)
Autres (social)	4'770 (6)	3'645 (5)
Total	75'912 (100)	77'495 (100)

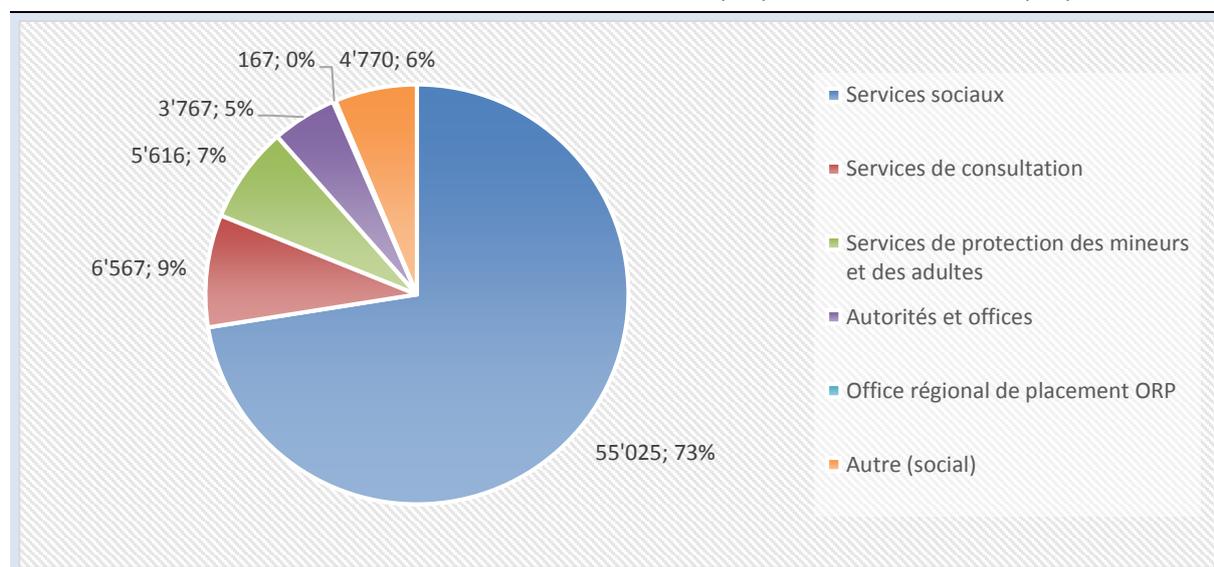


Tableau 11 Interventions dans le domaine social 2017 et 2018

Figure 16 Interventions dans le domaine social 2018

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, à l'exception des services d'interprétariat verdi et HEKS SO. Verdi et HEKS SO comptabilisent le plus d'interventions dans le sous-domaine « Autorités et offices » (Office des mineurs, Contrôle des habitants, ou Office de l'immigration). Le sous-domaine « Autres » est élevé surtout parce que les heures d'intervention de COSM et FMO ne sont pas réparties en sous-domaines.

5.4 Autres domaines

12'099 interventions ont été faites dans d'autres domaines. Le tableau suivant montre plus de 50% des interventions ont eu lieu dans le sous-domaine « Procédure d'asile » :

	Interventions 2018 (%)	Interventions 2017 (%)
Procédure d'asile	6'767 (56)	5'465 (50)
Justice / tribunal	1'650 (14)	1'424 (13)
Service de l'état civil	1'014 (8)	1'899 (17)
Police	299 (2)	298 (3)
Autres	2'369 (20)	1'779 (16)
Total	12'099 (100)	10'865

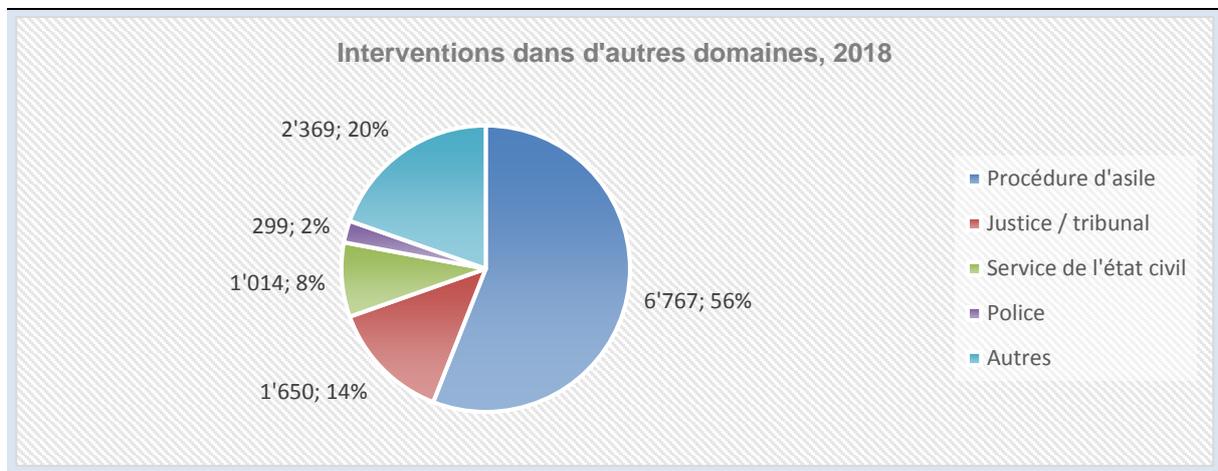


Tableau 12 Interventions dans d'autres domaines 2017 et 2018

Figure 17 Interventions dans d'autres domaines 2018

« Procédure d'asile » est le sous-domaine le plus important dans trois services d'interprétariat (se comprendre/TD, telducto, verdi). Le taux atteint 100% dans le service telducto. Le sous-domaine « Autres » est assez élevé (20%), mais n'a pas fait l'objet d'informations plus précises de la part des services d'interprétariat. Connexion attribuée toutes les interventions de ce domaine au sous-domaine « Autres ».

6. Interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s en activité

En 2018, les services d'interprétariat recensaient au total 3'240 interprètes communautaires (IC) et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s en activité (MI). Ce chiffre est au demeurant inexact à cause de comptages multiples, car les personnes qui travaillent pour plus d'un service d'interprétariat sont comptées deux fois ou plus. On le remarque au nombre de personnes titulaires du brevet fédéral : le tableau indique 134 personnes ayant le brevet, alors que seulement 128 brevets ont été délivrés jusqu'à la fin 2018.

Comme dans les années précédentes, le taux de femmes (71%) est clairement supérieur à celui des hommes (29%).

Les chiffres sur les qualifications des IC et des MI (classés selon le taux) sont les suivants :

	2018		2017	
	Personnes	%	Personnes	%
IC avec certificat INTERPRET	1'218	37.6%	1'067	34%
IC en formation	963	29.7%	912	29%
IC sans formation	715	22.1%	717	23%
ICMI avec brevet fédéral	134	4.1%	145	5%
Interprètes avec qualification supérieure	94	2.9%	58	2%
Sans attribution	116	3.6%	214	7%
Total	3'240	100%	3'113	100%

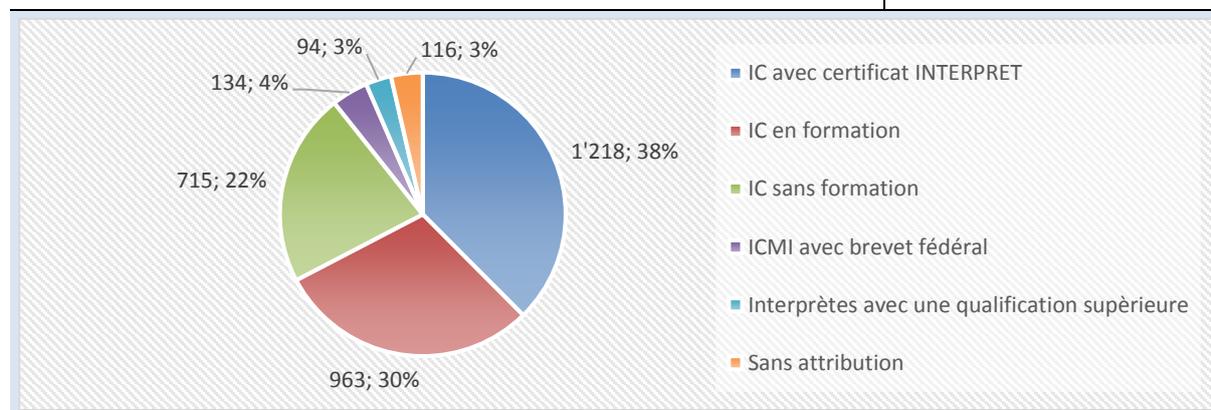


Tableau 13 Qualification des IC et des MI en activité 2017 et 2018

Figure 18 Qualifications des IC et des MI en activité 2018

Les modifications suivantes sont notables et méritent d'être observées en détail :

- L'augmentation des IC avec le certificat INTERPRET (+ 151) correspond aux attentes : en effet 100 nouveaux certificats ont été délivrés en 2018. Un nombre important de ces personnes récemment certifiées sont de toute évidence engagées dans plusieurs services d'interprétariat, ce qui explique la différence entre le nombre des nouveaux titulaires du certificat (96) et l'augmentation selon les données ci-dessus (+ 151). L'augmentation proportionnelle de 34% à presque 38% est réjouissante, car le certificat représente pour INTERPRET la qualification de base.
- Le taux d'interprètes en formation reste inchangé (à peine 30%), le nombre de personnes a augmenté de 51 par rapport à l'année précédente. Cette augmentation s'explique au moins partiellement par les statistiques de qualification : en 2018, presque 140 attestations du module 1 ont été délivrées. Ce module se situe en général au début de la formation. INTERPRET doute néanmoins que le nombre élevé de personnes dans cette catégorie

corresponde à la réalité : plusieurs services d'interprétariat ont placé dans la catégorie « en formation » des interprètes au bénéfice d'une longue expérience et de formations continues mais sans diplôme (et sans projet de préparer un diplôme). Que les services d'interprétariat ne souhaitent pas classer les personnes avec beaucoup d'expérience dans la catégorie « sans formation » peut se comprendre. Mais ici n'apparaît pas seulement une difficulté statistique, mais aussi un problème lorsqu'on impose des qualifications minimales.

- Comparé aux statistiques de l'année précédente, le nombre d'interprètes sans qualification reste pratiquement inchangé (- 2). Mais le taux de 22%, quasiment le quart, reste toujours très élevé.
- Le recul des titulaires du brevet fédéral (-11) est dû presque exclusivement à un réajustement : de toute évidence, il y a dans cette catégorie des comptages multiples. Mais ils semblent moins courants en 2018 qu'en 2017.
- L'augmentation significative de la catégorie « avec une qualification supérieure » (+36) est difficilement compréhensible aux yeux d'INTERPRET qui soupçonne que cette catégorie est mal utilisée : seules les qualifications supérieures dans le domaine de l'interprétariat et de la médiation doivent être comptées dans cette rubrique, p. ex. des diplômes universitaires en interprétariat de conférence. Eu égard aux langues d'interprétariat les plus courantes, un doublement des effectifs dans cette catégorie ne semble pas réaliste.
- Le recul des interprètes sans attribution (-98) est un résultat réjouissant, les statistiques deviennent ainsi globalement plus fiables.

6.1 Interventions selon la qualification des IC et des MI

Les interventions des IC et des MI selon leur qualification donnent des chiffres plus parlants que le nombre des IC et des MI en activité recensé par les services d'interprétariat.

Le tableau suivant montre les interventions selon la qualification des personnes en activité. Le graphique ci-après montre le taux de personnes par niveau de qualification (cercle intérieur), les interventions réalisées par cette catégorie (cercle médian) et le nombre en moyenne des interventions par personne de la catégorie (cercle extérieur). Ainsi les relations apparaissent clairement :

Interventions selon la qualification 2018			
	Interventions	%	Interventions par personne
IC avec certificat INTERPRET	114'259	42%	94
IC en formation	87'380	32%	91
IC sans formation	34'252	13%	45
ICMI avec brevet fédéral	23'511	9%	175
Interprètes avec une qualification supérieure	5'652	2%	47
IC sans attribution	4'638	2%	108
Total	269'691	100%	Ø 91.5

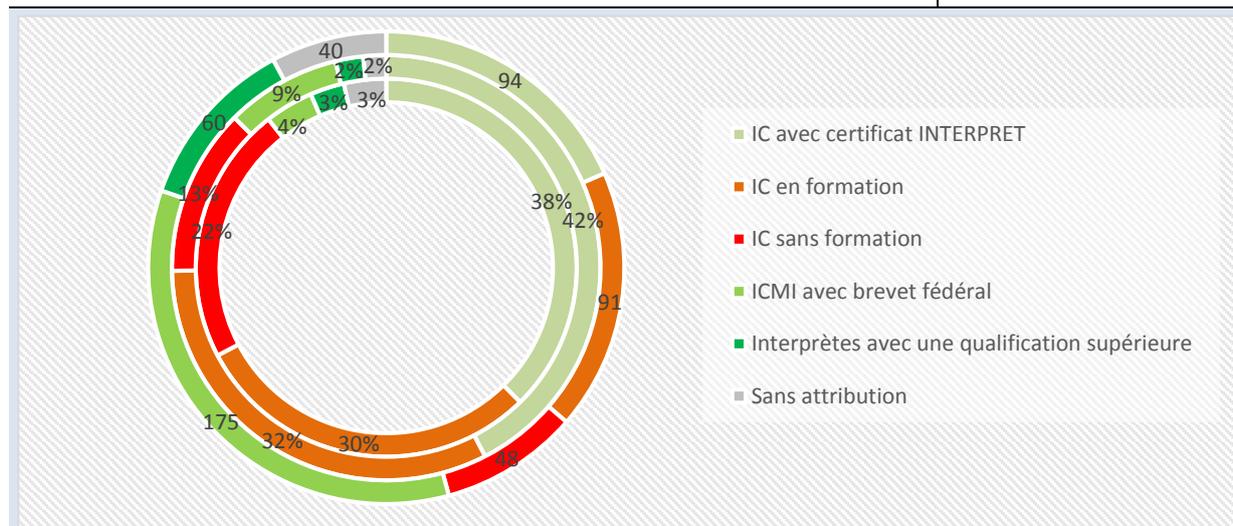


Tableau 14 Interventions selon la qualification des IC et des MI en 2018

Figure 19 Taux des personnes, taux d'interventions et interventions par personne selon la qualification des IC et des MI

38% des IC en activité ayant le certificat INTERPRET ont réalisé en 2018 42% de l'ensemble des interventions. Les résultats concernant les personnes ayant le brevet fédéral sont également positifs: 4% des IC et des MI en activité ont le brevet, mais ne réalisent que 9% de toutes les interventions.

Avec une moyenne de 175 interventions par personne pour l'année 2018, les titulaires du brevet fédéral ont été les plus occupé-e-s. C'est un résultat réjouissant, car cette catégorie représente aux yeux INTERPRET l'image des IC et des MI « réellement professionnels »; le taux élevé d'occupation correspond à cet idéal. Il faut néanmoins remarquer que 175 interventions par ans (soit 3 à 4 interventions par semaine) restent relativement modestes.

Les taux très élevés d'interventions réalisées par des interprètes en formation ou sans formation ne sont pas des résultats réjouissants. Cela ne correspond pas au but que vise INTERPRET, à savoir que le plus d'interventions possibles soient réalisées par des IC et des MI qualifié-e-s. Au total, seulement 53% de toutes les interventions sont réalisées par des personnes qui ont 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 des interventions selon la qualification des IC et des MI de 2014 à 2018 :

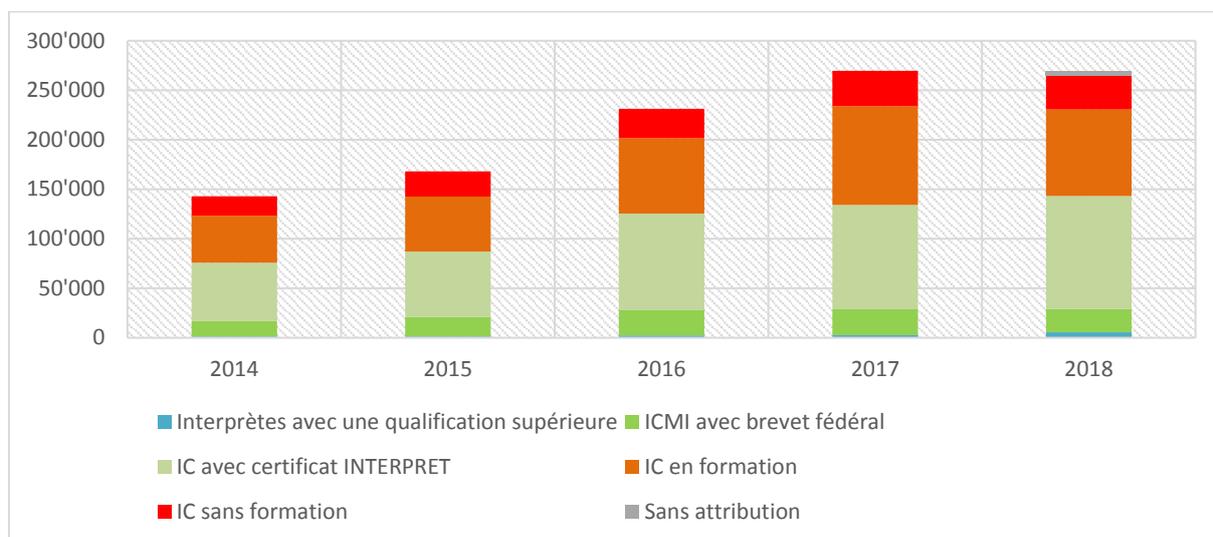


Figure 20 Interventions selon la qualification 2014-2018

Les interventions ont augmenté fortement ces dernières années : elles ont doublé en quatre ans. En 2018 et pour la première fois, le nombre d'intervention n'a pas augmenté. Les taux des interventions selon les qualifications n'ont cependant à peine changé, ni pendant les années avec une forte croissance, ni l'année précédente avec un nombre stagnant d'interventions : les IC avec le certificat INTERPRET ont réalisé entre 2014 et 2018 toujours environ 40% des interventions, les interventions réalisées par les IC en formation constituent environ 33%, et les interventions réalisées par des personnes sans formation se situent entre 13% et 15%. Les interventions faites par des titulaires du brevet fédéré sont d'environ 10%, et celles réalisées par des interprètes avec une qualification supérieure restent stables (1 – 2%). La question s'impose à INTERPRET de savoir comment cette situation peut être améliorée. De toute évidence, les efforts d'INTERPRET dans le domaine de la qualification et des relations publiques ne sont pas suffisants, une autre pression extérieure d'INTERPRET devrait être exercée.

6.2 Interventions selon la qualification par service d'interprétariat

Le graphique suivant montre les taux d'intervention selon la qualification des IC et des MI par service d'interprétariat pour l'année 2018 :

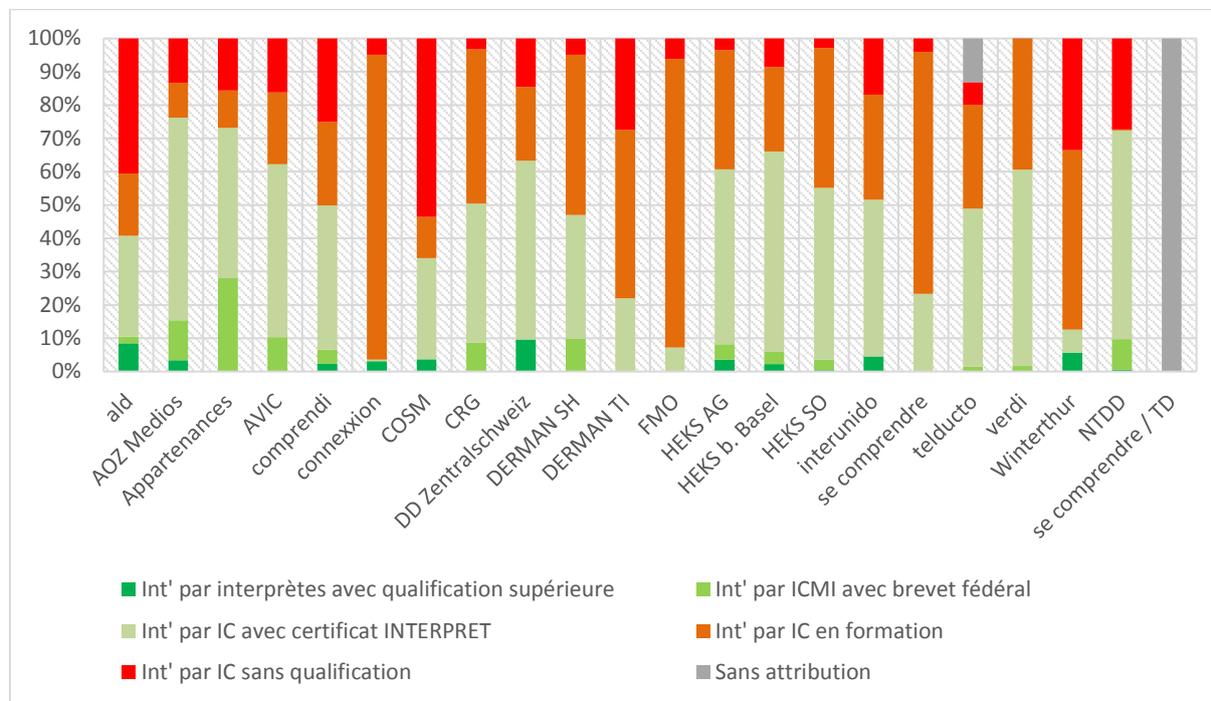


Figure 21 Interventions selon la qualification des IC et des MI en % par service d'interprétariat

INTERPRET considère qualifiée toute personne qui dispose au moins du certificat INTERPRET. Le changement entre les tons verts (qualifié) et les tons orange et rouges (non qualifié) marque la limite et montre clairement le taux d'IC et de MI qualifié-e-s ou non par service d'interprétariat.

Les différences entre les services d'interprétariat sont importants. AOZ Medios, NTTD et Appartenances mènent la liste avec plus de 70% d'interventions réalisées par des IC et des MI qualifié-e-s. AOZ Medios réalise un grand pas vers la professionnalisation, puisque ce service passe de 58% à 76%. Appartenances affiche le taux le plus élevé d'interventions réalisées par des ICMI avec brevet fédéral (presque 30%).

Les dernières places dans cette liste sont occupées par le service d'interprétariat privé créé en 2016, Connexion (4%), le service du Forum Migration Oberwallis (7%), le service d'interprétariat de bureau de la promotion de l'intégration de la ville de Winterthur (13%), le service d'interprétariat tessinois DERMAN (22%) et se comprendre (23%). Tous ces services d'interprétariat affichent un taux particulièrement élevé des « IC en formation » (60 - 80%). Les analyses statistiques des prochaines années montreront si les IC concerné-e-s ont terminé leur formation et si ainsi le taux d'interventions faites par des personnes qualifiées s'améliore.

Liste des services d'interprétariat régionaux

Dans ce rapport, les services d'interprétariat régionaux 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	comprendi? Berner Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen, Caritas Bern	comprendi
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	telducto, Telefondolmetschdienst im Testbetrieb des Asyl-Verfahrenszentrums Zürich, DERMAN Schaffhausen	telducto
11	Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern	DD Zentralschweiz
12	Fachstelle Integrationsförderung, Dolmetschdienst, Stadt Winterthur	Winterthur
13	HEKS Linguadukt AG / SO	HEKS AG/SO
14	HEKS Linguadukt beider Basel	HEKS b. Basel
15	interunido	interunido
16	Nationaler Telefondolmetschdienst, AOZ Medios	NTDD
17	« se comprendre », Caritas Suisse	se comprendre
18	Service interprétariat communautaire, Croix-Rouge genevoise	CRG
19	Telefondolmetschdienst von « se comprendre », Caritas Suisse	se comprendre/TD
20	verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz, ARGE Integration Ostschweiz	verdi
21	Vermittlungsstelle interkulturelles Dolmetschen Oberwallis, Forum Migration Oberwallis (FMO)	FMO

Des informations supplémentaires sur les services d'interprétariat sont disponibles sous ce lien : <https://www.inter-pret.ch/fr/angebote/regionale-vermittlungsstellen-44.html>.

Liste des abréviations

BCS	Bosniaque/croate/serbe
IC	Interprète communautaire
ICMI	Spécialiste en interprétariat communautaire et médiation interculturelle (brevet fédéral)
MI	Médiateur/médiatrice interculturel-le
SI	Service d'interprétariat

Liste des tableaux et des figures

Tableau 1 Interventions en 2018 et 2017	1
Tableau 2 Interventions en interprétariat téléphonique 2018 et 2017	2
Tableau 3 Interventions en médiation interculturelle 2018 et 2017	3
Tableau 4 Aperçu des intervention par service d'interprétariat	6
Tableau 5 Croissance par service d'interprétation 2017 et 2018	7
Tableau 6 Langues par nombre d'intervention 2018	11
Tableau 7 Les 12 langues d'interprétariat avec le plus d'interventions en 2018 et 2017	12
Tableau 8 Interventions par domaine d'intervention 2017 et 2018	15
Tableau 9 Interventions dans le domaine de la formation 2017 et 2018	16
Tableau 10 Interventions dans le domaine de la santé 2017 et 2018	17
Tableau 11 Interventions dans le domaine social 2017 et 2018	18
Tableau 12 Interventions dans d'autres domaines 2017 et 2018	19
Tableau 13 Qualification des IC et des MI en activité 2017 et 2018	20
Tableau 14 Interventions selon la qualification des IC et des MI en 2018	22
Figure 1 Aperçu des offres en 2018 par type d'intervention	1
Figure 2 Interventions en interprétariat téléphonique en 2018 par domaine	2
Figure 3 Interventions en médiation interculturelle 2018	3
Figure 4 Interventions 2014-2018 par type	4
Figure 5 Interventions 2014-2018 par domaine	4
Figure 6 Heures d'intervention 2008-2018	5
Figure 7 Volume des interventions par service d'interprétariat 2014-2018	8
Figure 8 Interventions par langue officielle par rapport à la population résidante par langue principale	8
Figure 9 Services d'interprétariat comme unités organisationnelles par intervention	9
Figure 10 Les 12 langues d'interprétariat par intervention en 2018 en %	12
Figure 11 Evolution des dix premières langues par intervention 2014-2018	13
Figure 12 Evolution des dix premières langues par rang 2014-2018	13
Figure 13 Interventions par domaine 2018	15
Figure 14 Interventions dans le domaine de la formation 2018	16
Figure 15 Interventions dans le domaine de la santé 2018	17
Figure 16 Interventions dans le domaine social 2018	18
Figure 17 Interventions dans d'autres domaines 2018	19
Figure 18 Qualifications des IC et des MI en activité 2018	20
Figure 19 Taux des personnes, taux d'interventions et interventions par personne selon la qualification des IC et des MI	22
Figure 20 Interventions selon la qualification 2014-2018	23
Figure 21 Interventions selon la qualification des IC et des MI en % par service d'interprétariat	24