

Statistiques des interventions en interprétariat communautaire et médiation interculturelle pour l'année 2019

Berne, le 11 juin 2020

Introduction

Ce présent rapport offre une vue d'ensemble sur le nombre d'interventions des différentes offres de l'interprétariat communautaire et de la médiation interculturelle en 2019 et donne une idée sur le volume, les acteurs, les lieux d'interventions, ainsi que le nombre et la qualification des personnes actives.

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 sur la saisie et la répartition des interventions.¹ L'analyse des chiffres de l'année 2019 se base sur les fiches de données que 22 services d'interprétariat ont envoyées à INTERPRET.

Le formulaire Excel pour l'année 2019 a été revu afin de prendre en compte les changements dans le domaine de l'interprétariat. Cela concerne en particulier les points suivants :

- Saisie séparée des interventions et des heures dans les différentes offres (interprétariat sur place, par téléphone, par vidéoconférence et médiation interculturelle)
- Nouveaux domaines (asile, autorités et tribunaux, formation, santé et social)
- Adaptation des catégories dans les domaines

A l'instar du rapport pour l'année de référence 2018, ce présent rapport fait état en général du nombre d'interventions, et non plus des heures d'intervention. En raison d'une durée minimale d'intervention d'une heure, les données concernant les heures d'intervention sont en général trop élevées. Sur ce point, les statistiques des dernières années n'étaient donc pas très probantes.

Comme dans les années précédentes, les chiffres ne sont pas toujours précis. Ces imprécisions sont dues au type de saisie utilisé :

- L'attribution à un domaine est faite par le biais de l'adresse de facturation d'un 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 d'intervention (par exemple lorsque le client et l'adresse de facturation sont une école. Le lieu d'intervention peut être une école primaire ou secondaire).
- Les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices interculturel-le-s qui travaillent pour plusieurs services d'interprétariat (ce qui assez souvent le cas) sont comptabilisé-e-s plusieurs fois.
- Les interventions qui ont lieu en dehors des structures des services d'interprétariat (par des interprètes internes aux institutions, par des mandats directs à des interprètes indépendant-e-s, ou par des interprètes ad hoc ou amateurs, ou par des membres de la famille.

Les données dans ce rapport sont par conséquent aussi précises et complètes que la saisie et l'attribution des interventions aux 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 les défis.

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

¹ Ces deux documents sont téléchargeables sur le site d'INTERPRET dans la rubrique « Statistiques » : www.inter-pret.ch/fr/service/statistiken-77.html

Résumé et classification par INTERPRET

A la différence de 2018, les interventions en 2019 ont de nouveau et considérablement augmenté de 13%. Au total 305'691 interventions (soit 371'175 heures) dans les domaines de l'asile, autorités et tribunaux, formation, santé et social ont été organisées par 21 services d'interprétariat régionaux. Cela représente une moyenne nationale d'environ 868 interventions par jour. Les interventions sur place et par téléphone ont également augmenté. Il faut noter que l'interprétariat téléphonique a augmenté de plus de 120% (le chiffre des interventions a doublé) et qu'il a évolué de manière démesurée. Depuis 2019, l'interprétariat par vidéoconférence est désormais saisi, même si son taux est inférieur à 1% (soit 99 interventions).

Le domaine de la **santé** continue de comptabiliser comme de loin le plus grand nombre d'interventions (53% soit 163'153 interventions en 2019). Grâce une nouvelle catégorisation des interventions (ambulatoire/stationnaire), on a pu montrer que deux tiers des interventions se réalisent dans le cadre de traitement ambulatoire dans les hôpitaux et que seulement un tiers se passe dans le secteur stationnaire. Une répartition semblable s'observe en psychiatrie. Dans l'optique de la question toujours ouverte du financement dans le domaine des soins ambulatoires, les chiffres sont inquiétants. 22% de toutes les interventions ont lieu dans le domaine **social**. Les domaines de la **formation** et de l'**asile** sont à égalité en comptabilisant 12%, soit 35'000 interventions par an. Le domaine de l'asile s'est ainsi nettement développé. Cela tient d'une part à la nouvelle loi sur l'asile et aux possibilités d'intervention dans le conseil et la représentation juridique. D'autre part, les interventions dans le domaine de l'asile ont été saisies pour ce rapport de manière plus large. Une nouvelle catégorie a été introduite. Par exemple, la consultation sociale pour les requérant-e-s d'asile est désormais comptabilisée dans le domaine de l'asile. Au cours des années précédentes, ces services étaient saisis dans le domaine social. Cela explique également en partie la baisse des interventions dans le domaine social (de 28% en 2018 à 22% en 2019).

Il n'y a pas de grands changements à observer dans les **langues d'interprétariat**. Les cinq langues les plus souvent utilisées (tigrinya, arabe, tamil, albanais, farsi) représentent quasiment 50% de toutes les interventions. Les 12 langues les plus souvent utilisées couvrent 75% de toutes les interventions, et les 20 langues les plus souvent utilisées 90%. Les 10% restants des interventions couvrent 50 langues.

Concernant la **qualification des interprètes engagé-e-s**, INTERPRET observe toujours des incertitudes importantes. La répartition des interventions par qualification reste depuis l'introduction de cette catégorie en 2014 plus ou moins constante. Les interventions des interprètes avec qualification supérieure tournent autour de 1%, et celles des personnes avec le brevet fédéral s'élèvent environ à 10%. Les interprètes communautaires avec le certificat réalisent de manière constante environ 40% des interventions. Le pourcentage de qualification se situe ainsi toujours à environ 50% – en 2019, 54%. Le taux d'interventions effectuées par des interprètes en formation se situe de manière constante à 30%, bien que les institutions de formation offrent régulièrement les modules du certificat et qu'INTERPRET délivre chaque année entre 70 et 90 certificats. Le nombre d'interventions réalisées par des personnes sans qualification est également constant (entre 13 bis 15% en moyenne avec de grandes disparités entre les services d'interprétariat).

Dans l'interprétariat téléphonique, le niveau de qualification est inférieur à la moyenne. Les interventions téléphoniques faites par des personnes titulaires du brevet fédéral représentent seulement 5%. 35% des interventions par téléphone sont faites par des personnes titulaires du certificat INTERPRET. Le taux élevé d'interprètes non qualifié-e-s est d'autant plus dérangeant que l'interprétariat téléphonique est considéré comme plus difficile que l'interprétariat sur place. Le nombre d'interprètes en activité qui ont suivi le module de formation continue en interprétariat téléphonique n'est pas connu. Ce module exige d'ailleurs l'obtention du certificat INTERPRET. Celui-ci correspond pour INTERPRET à la qualification de base dans le domaine de l'interprétariat communautaire.

Table des matières

| | |
|--|-----|
| Introduction | ii |
| Résumé et classification par INTERPRET | iii |
| Table des matières | iv |
| Index des graphiques | v |
| Index des tableaux | vi |
| 1. Interventions et heures – aperçu | 1 |
| Type des interventions au cours des années | 2 |
| Domaine d'intervention en 2019 et au cours des années | 3 |
| Heures d'intervention au cours des années | 4 |
| 2. Interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s en activité | 5 |
| Interventions par qualification des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s | 5 |
| Interventions par qualification au fil des années | 6 |
| 3. Services d'interprétariat | 8 |
| Pourcentage des services d'interprétariat | 9 |
| Services d'interprétariat par langue officielle | 11 |
| Services d'interprétariat par domaine | 12 |
| Services d'interprétariat par qualification des interprètes | 13 |
| Les services d'interprétariat au cours des années | 15 |
| 4. Différents types d'interprétariat | 16 |
| L'interprétariat sur place | 17 |
| L'interprétariat téléphonique | 18 |
| L'interprétariat par vidéoconférence | 20 |
| Médiation interculturelle | 21 |
| 5. Langues | 23 |
| Les langues avec le plus d'interventions au cours des années | 25 |
| 6. Domaine de l'asile | 26 |
| 7. Domaine des autorités et tribunaux | 28 |
| 8. Domaine de la formation | 29 |
| 9. Domaine de la santé | 31 |
| 10. Domaine social | 34 |

Index des graphiques

| | |
|---|----|
| Graphique 1 Interventions par type d'interprétariat, 2019 | 1 |
| Graphique 2 Type d'intervention, 2014-2019 | 2 |
| Graphique 3 Interventions par domaine, 2019 | 3 |
| Graphique 4 Interventions par domaine, 2014-2019 | 4 |
| Graphique 5 Heures d'intervention, 2008-2019 | 4 |
| Graphique 6 Interventions par qualification, 2014-2019 (en chiffres absolus) | 6 |
| Graphique 7 Interventions par qualification, 2014-2019 (en pourcentage) | 7 |
| Graphique 8 Services d'interprétariat en pourcentage, 2019 | 10 |
| Graphique 9 Services d'interprétariat par domaine, 2019 | 12 |
| Graphique 10 Services d'interprétariat par intervention et qualification, 2019 | 13 |
| Graphique 11 Volume d'intervention par service d'interprétariat, 2015-2019 | 15 |
| Graphique 12 Interprétariat sur place par domaine, 2019 | 17 |
| Graphique 13 Interventions sur place par qualification, 2019 | 17 |
| Graphique 14 Interprétariat téléphonique par domaine, 2019 | 18 |
| Graphique 15 Interventions par téléphone par qualification, 2019 | 19 |
| Graphique 16 Interprétariat téléphonique par domaine, 2015-2019 | 19 |
| Graphique 17 Interprétariat par vidéoconférence par domaine, 2019 | 20 |
| Graphique 18 Interprétariat par vidéoconférence par qualification, 2019 | 20 |
| Graphique 19 Médiation interculturelle par domaine, 2019 | 21 |
| Graphique 20 Interventions en médiation interculturelle, 2014-2019 | 21 |
| Graphique 21 Interventions en médiation interculturelle par service d'interprétariat, 2014-2019 | 22 |
| Graphique 22 Interventions par langue, 2019 | 24 |
| Graphique 23 Les dix premières langues, 2014-2019 | 25 |
| Graphique 24 Domaine asile par type de format, 2019 | 26 |
| Graphique 25 Interventions dans le domaine de l'asile, 2019 | 27 |
| Graphique 26 Domaine des autorités et tribunaux par type d'orientation, 2019 | 28 |
| Graphique 27 Interventions dans le domaine des autorités et tribunaux, 2019 | 28 |
| Graphique 28 Domaine de la formation par type d'interprétariat, 2019 | 29 |
| Graphique 29 Interventions dans le domaine formation, 2019 | 30 |
| Graphique 30 Domaine santé par type d'interprétariat, 2019 | 31 |
| Graphique 31 Interventions dans le domaine santé, 2019 | 32 |
| Graphique 32 Domaine social par type d'interprétariat, 2019 | 34 |
| Graphique 33 Interventions dans le domaine social, 2019 | 35 |

Index des tableaux

| | |
|---|----|
| Tableau 1 Interventions par type d'interprétariat, 2019 et 2018..... | 1 |
| Tableau 2 Interventions par domaine, 2019 et 2018..... | 3 |
| Tableau 3 Interprètes et interventions selon la qualification | 5 |
| Tableau 4 Services d'interprétariat, 2019..... | 8 |
| Tableau 5 Services d'interprétariat par intervention, 2019..... | 9 |
| Tableau 6 Services d'interprétariat par langue officielle | 11 |
| Tableau 7 Services d'interprétariat par intervention et qualification, 2019 | 14 |
| Tableau 8 Services d'interprétariat par type d'interprétariat, 2019 | 16 |
| Tableau 9 Durée des entretiens par type d'interprétariat, 2019..... | 16 |
| Tableau 10 Interventions en médiation interculturelle par service d'interprétariat, 2019..... | 22 |
| Tabelle 11 Interventions par langue, 2019 | 23 |
| Tableau 12 Catégories du domaine de l'asile | 26 |
| Tableau 13 Catégories du domaine des autorités et tribunaux..... | 28 |
| Tableau 14 Catégories du domaine formation | 29 |
| Tableau 15 Catégories du domaine santé | 31 |
| Tableau 16 Catégories du domaine social..... | 34 |

1. Interventions et heures – aperçu

En 2019, les différents types d'interprétariat ont été saisis de manière plus précise. Les types suivants sont désormais saisis et analysés séparément :

- Interprétariat communautaire **sur place**
- Interprétariat communautaire **par téléphone**
- Interprétariat communautaire **par vidéoconférence**
- **Médiation** interculturelle

En 2019, Les 21 services d'interprétariat pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle étaient responsables d'un total de 305'691 interventions, soit 371'175 heures.

Le tableau ci-dessous présente les chiffres pour les différentes offres en 2019 et 2018 :

| Interventions | 2019 (%) | | 2018 (%) | |
|--------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
| Interprétariat sur place | 274'948 | (90) | 255'361 | (94) |
| Interprétariat téléphonique | 28'697 | (9) | 12'825 | (5) |
| Interprétariat vidéoconférence | 99 | (<1) | 0 | (0) |
| Médiation interculturelle | 1'947 | (1) | 1'895 | (1) |
| Total | 305'691 | (100) | 270'081 | (100) |

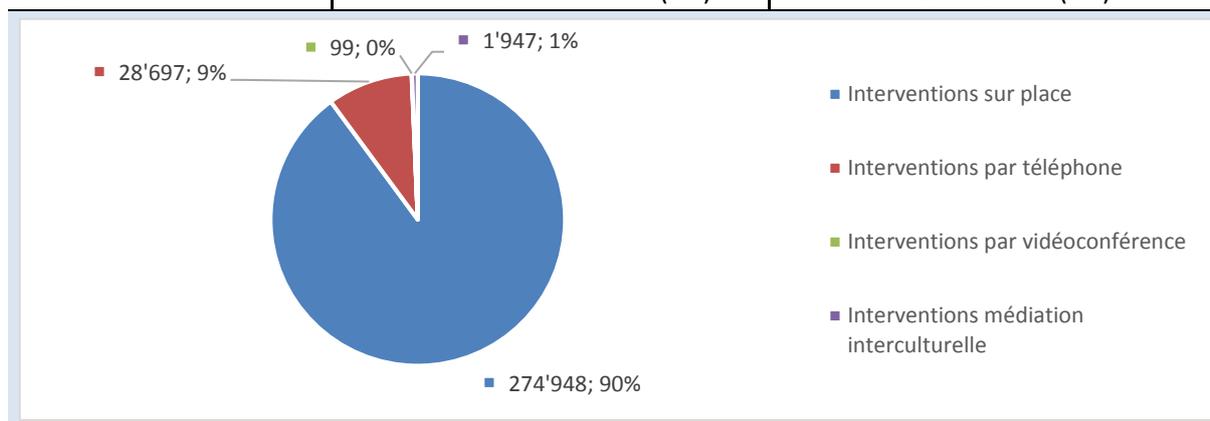
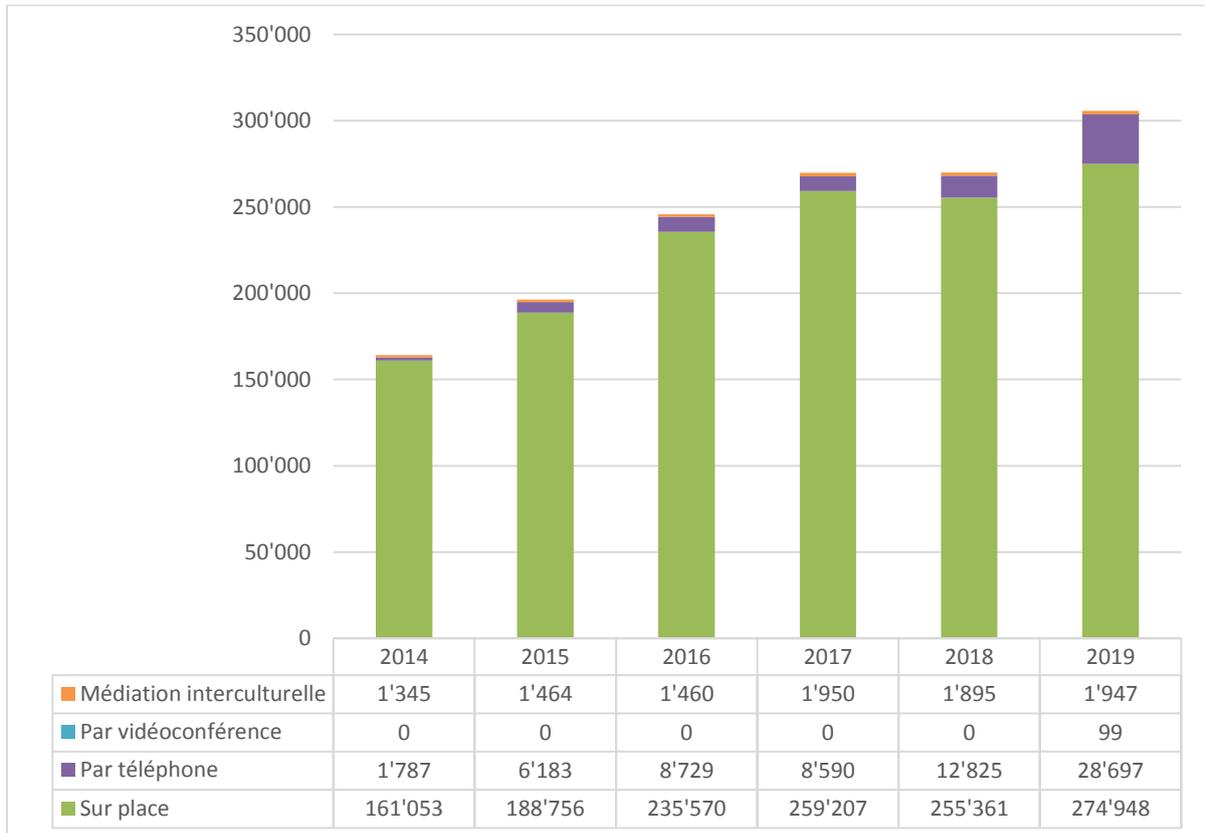


Tableau 1 Interventions par type d'interprétariat, 2019 et 2018; **Graphique 1** Interventions par type d'interprétariat, 2019

Globalement, le nombre des interventions a considérablement augmenté de 13%. Alors que l'interprétariat téléphonique ne représentait que 5% en 2018, son taux a doublé en 2019 (presque 10%). L'interprétariat par vidéoconférence est désormais analysé, même s'il n'est jusqu'à présent offert que par deux services d'interprétariat. Avec un total de 99 interventions, ce type d'interprétariat est faible. La médiation interculturelle reste constante en affichant un taux d'environ 1% de l'ensemble des interventions.

Type des interventions au cours des années

INTERPRET collecte et analyse les statistiques des interventions depuis 2014. Une comparaison annuelle des interventions par type d'intervention (interprétariat sur place, par téléphone, par vidéoconférence et médiation interculturelle) est possible depuis 2014. Le graphique ci-dessous montre les évolutions par type d'intervention de 2014 à 2019 :



Graphique 2 Type d'intervention, 2014-2019

Après une stagnation du nombre des interventions en 2017 et 2018, on observe en 2019 une augmentation. Aussi bien les interventions sur place (environ +10%) que les interventions par téléphone (+120%) ont augmenté.

Domaine d'intervention en 2019 et au cours des années

Depuis 2019, les interventions du domaine « Autre » sont comptabilisées de manière plus différenciée. Désormais, les interventions sont saisies dans les domaines suivants :

- Domaine **asile**²
- Domaine **autorités et tribunaux**³
- Domaine **formation**
- Domaine **santé**
- Domaine **social**

Les interventions dans le domaine de l'asile ont considérablement augmenté depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle procédure d'asile au printemps 2019. Une différenciation supplémentaire (voir chapitre 6) était donc nécessaire.

| | Interventions 2019 | (%) | Interventions 2018 | (%) |
|------------------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|
| Asile | 35'368 | (12) | --- | --- |
| Autorités et tribunaux | 2'835 | (1) | --- | --- |
| Formation | 37'354 | (12) | 33'447 | (12) |
| Santé | 163'153 | (53) | 148'233 | (55) |
| Social | 66'981 | (22) | 75'912 | (28) |
| Autre | --- | --- | 12'099 | (5) |
| Total | 305'948 | (100) | 269'691 | (100) |

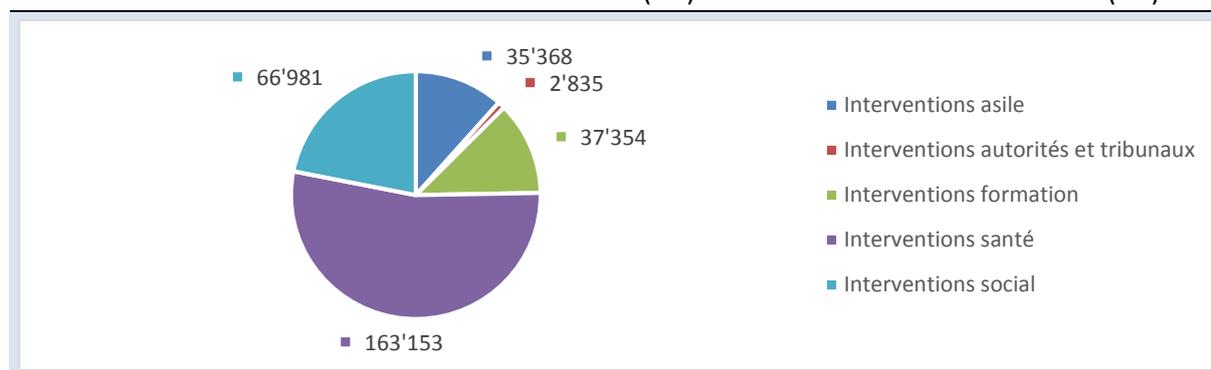


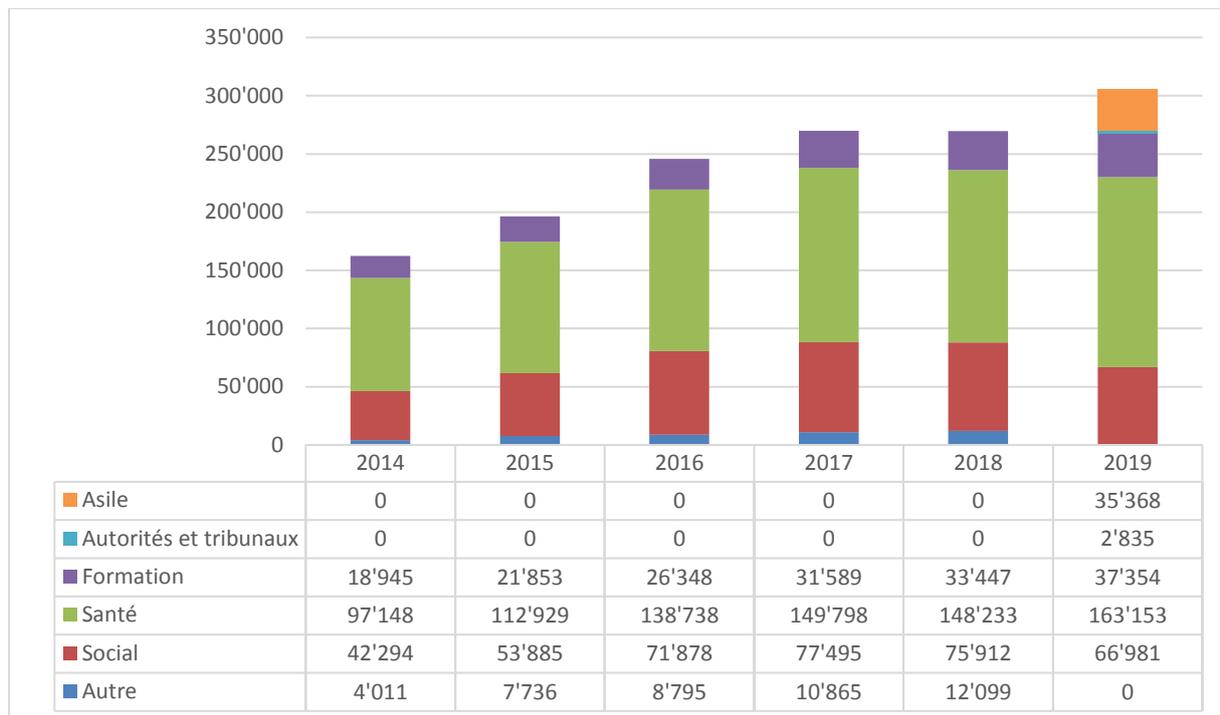
Tableau 2 Interventions par domaine, 2019 et 2018; **Graphique 3** Interventions par domaine, 2019

Si l'on considère les interventions par domaine, on remarque une forte augmentation du domaine de l'asile. En revanche, les interventions dans le domaine social ont diminué. Cela tient d'une part au fait que la consultation sociale pour les personnes en procédure d'asile a été attribuée au domaine de l'asile. Cela explique en partie le recul des interventions dans le domaine social qui est le seul domaine d'intervention à ne pas avoir augmenté entre 2018 et 2019.

² Les interventions organisées par le Secrétariat d'État aux migrations SEM (par exemple pour des auditions dans le cadre de la procédure d'asile) ne sont pas prises en compte.

³ La grande majorité de toutes les interventions auprès des autorités judiciaires est organisée par les services cantonaux compétents, et non pas par les services d'interprétariat régionaux. Elles ne peuvent être indiquées dans ce rapport.

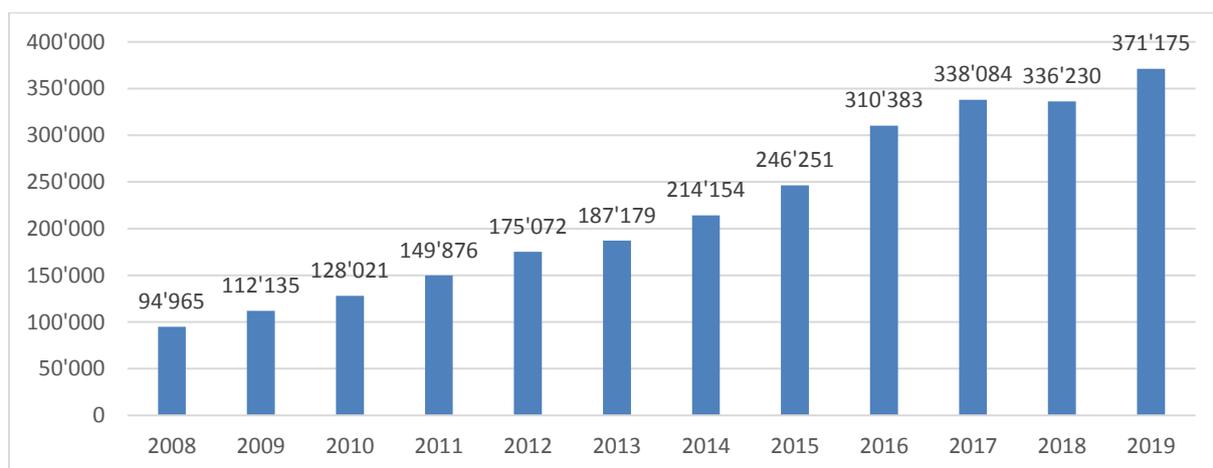
Le schéma suivant montre également l'évolution du nombre d'interventions dans les domaines depuis 2014 :



Graphique 4 Interventions par domaine, 2014-2019

Heures d'intervention au cours des années

Si l'on considère les **heures** d'intervention, on peut suivre l'évolution des 12 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).⁴ Ces données ne se fondaient pas toujours sur les mêmes bases (de nombreux services d'interprétariat étaient impliqués). Le total des heures a de nouveau considérablement augmenté entre 2018 et 2019.



Graphique 5 Heures d'intervention, 2008-2019

⁴ Les rapports annuels « Encouragement de l'intégration par la Confédération » se trouvent à cette adresse: <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/publiservice/berichte/integration.html>

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

Les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices interculturel-le-s sont catégorisé-e-s selon les qualifications suivantes :

- Interprètes avec **qualification supérieure** (p. ex. Master en interprétariat de conférence ou un CAS en interprétariat judiciaire et administratif, ZHAW)
- Interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s (ICMI) avec **brevet fédéral**
- Interprètes communautaires (IC) avec **certificat INTERPRET**
- Interprètes communautaires (IC) **en formation** (suivent le module 1 ou 2 ou ont au moins suivi un cours d'introduction et une formation continue au sein d'un service d'interprétariat au cours des deux dernières années)
- Personnes **sans qualification**

En 2019, les services d'interprétariat recensaient au total 3'046 interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s en activité, c'est-à-dire des personnes qui ont reçu eu moins un mandat par un service d'interprétariat en 2019. Parmi ces 3'046 interprètes, 2'139 étaient des femmes et 907 des hommes.

Ces chiffres ne sont pas fiables en raison des comptages multiples. Les personnes qui travaillent pour plus d'un service d'interprétariat sont comptées deux fois ou plus. On remarque au nombre de personnes titulaires du brevet fédéral : le tableau 3 indique 145 personnes ayant le brevet, alors que seulement 136 brevets ont été délivrés jusqu'à la fin 2019.

Interventions par qualification des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s

Le tableau suivant montre, d'une part, la somme de tous les interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s en activité par qualification (en chiffres absolus et en pourcentage). D'autre part, le tableau indique les interventions réalisées par ces groupes de personnes ainsi que le nombre d'interventions en moyenne par personne pour l'année 2019. Le nombre d'interventions en moyenne est une indication théorique, puisque les interventions par interprète varient considérablement selon la langue, le domaine et la région. Ce tableau montre néanmoins une tendance à ne pas négliger.

| | Personnes (%) | Interventions (%) | Ø des interventions par personne |
|---|---------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Interprètes avec qualification supérieure | 83 (3%) | 4'505 (1%) | 54 |
| ICMI avec brevet fédéral | 145 (5%) | 29'985 (10%) | 207 |
| IC avec certificat INTERPRET | 1212 (40%) | 132'209 (43%) | 109 |
| IC en formation | 896 (29%) | 94'330 (31%) | 105 |
| Personnes sans qualification | 710 (23%) | 36'146 (12%) | 51 |
| Sans attribution | | 8'516 (3%) | |
| TOTAL | 3'046 (100%) | 305'691 (100%) | 100 |

Tableau 3 Interprètes et interventions selon la qualification

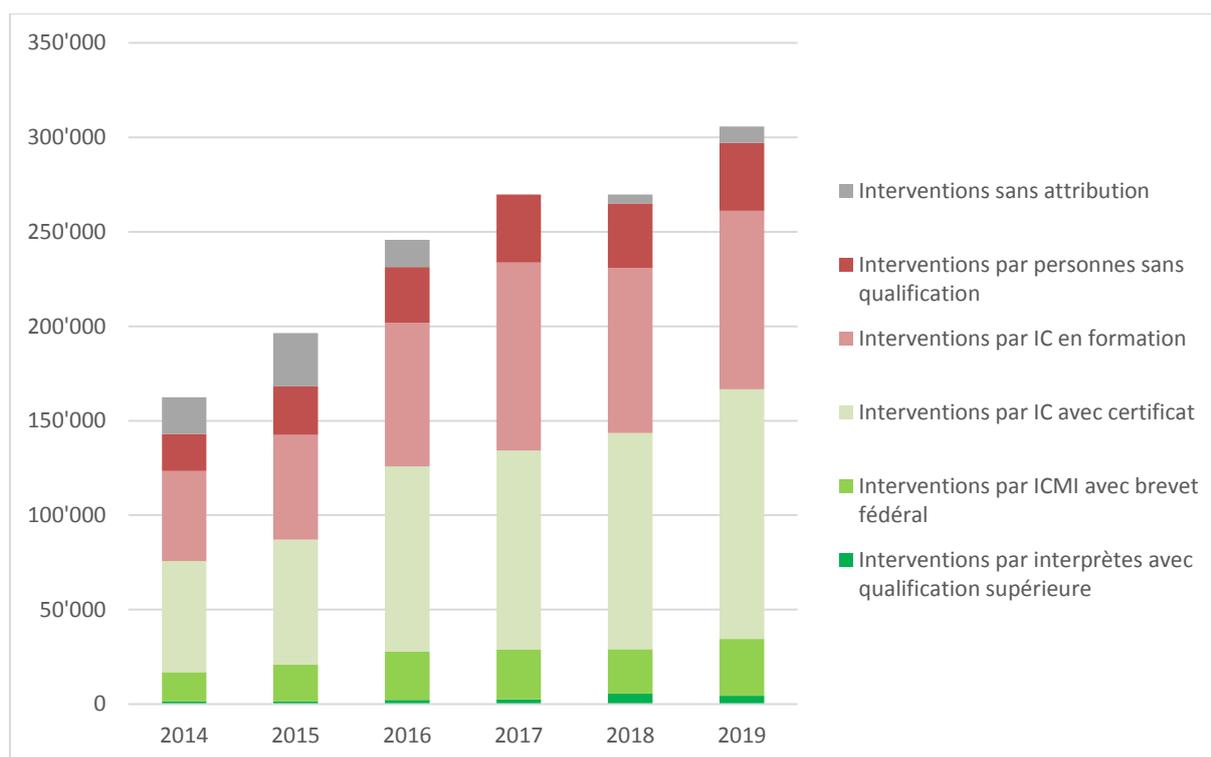
Les interprètes avec une qualification supérieure représentent environ 3% de l'ensemble du pool des interprètes, mais ils assurent seulement 1% des interventions (soit en moyenne 50

interventions par personne). En revanche, la proportion est très positive concernant les personnes titulaires du brevet fédéral : Les 5% de personnes ayant le brevet fédéral réalisent 10% de toutes les interventions, soit en moyenne environ 200 interventions par personne. Selon une moyenne globale de 100 interventions par personne, les personnes ayant le certificat INTERPRET représentent 40%, et celles en formation 30%. Les personnes sans qualification réalisent un nombre d'interventions en dessous de la moyenne (soit 50 interventions par personne). On peut certes s'en réjouir, mais le pourcentage de 23% de personnes sans qualification demeure élevé.

Le but visé par INTERPRET, à savoir qu'un taux le plus élevé possible d'interventions soit réalisé par des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s qualifié-e-s, ne s'est pas encore atteint. Au total, seulement 54% 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). C'est seulement un pourcent de plus qu'en 2018.

Interventions par qualification au fil des années

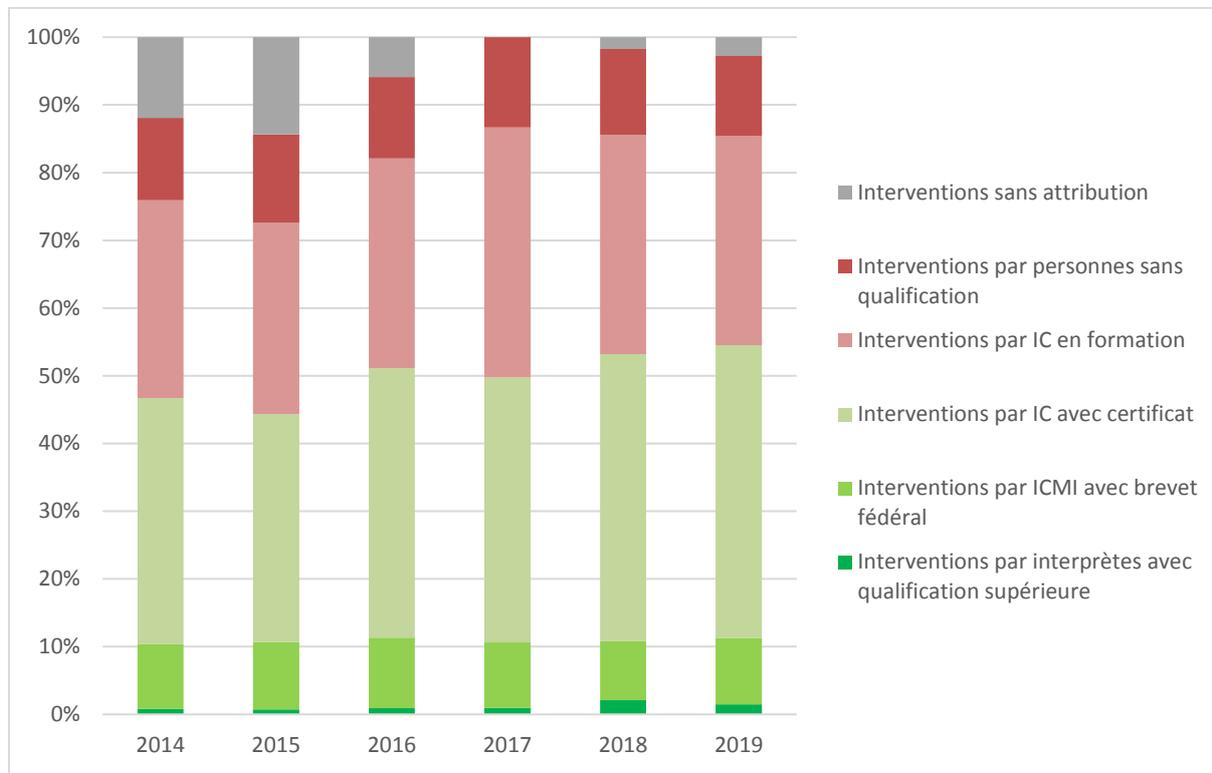
L'évolution du nombre des interventions par qualification des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s entre 2014 et 2019 – aussi bien en chiffres absolus qu'en pourcentage – révèle un bilan mitigé pour INTERPRET :



Graphique 6 Interventions par qualification, 2014-2019 (en chiffres absolus)

Les interventions ont fortement augmenté ces dernières années (le nombre a doublé en cinq ans). En 2019, les interventions ont augmenté de 13% mais, le taux de qualification (IC avec certificat, ICMI avec brevet fédéral, interprètes avec une qualification supérieure) n'a augmenté que d'1% (de 53% à 54%).

Les pourcentages des interventions par qualification n'ont quasiment pas changé, ni durant les années d'augmentation massive, ni durant les années de stagnation. Le graphique ci-dessous montre encore plus clairement la répartition en % des intervention par qualification :



Graphique 7 Interventions par qualification, 2014-2019 (en pourcentage)

Les interventions des interprètes avec qualification supérieure sont restées stables durant les cinq dernières années (entre 1% et 2%), Les interventions des titulaires du brevet fédéral sont également constantes (autour de 10%). Les interprètes communautaires titulaires du certificat INTERPRET ont réalisé entre 2014 et 2019 toujours environ 40% des interventions, et 43% en 2019. Les interventions réalisées par des interprètes communautaires en formation s'élèvent à 30%, les interventions réalisées par des personnes sans qualification entre 13% et 15%.

Depuis déjà plusieurs années, INTERPRET se demande comment améliorer cette situation. Ses efforts dans le domaine de la qualification et des relations publiques ne sont manifestement pas suffisants, mais il n'est pas dans les compétences d'INTERPRET d'exercer une plus grande influence.

3. Services d'interprétariat

Pour l'année 2019, INTERPRET a reçu les données de tous les services d'interprétariat en activité en vue de les analyser. Comparé à 2018, on note plusieurs modifications. Celles-ci s'expliquent par les développements du domaine de l'asile, d'une part et par l'importance de l'interprétariat téléphonique, d'autre part. Les services d'interprétariat suivants font partie de cette analyse statistique :

| Service d'interprétariat | Nom | Remarques |
|---|--------------------|---|
| Agenzia DERMAN Ticino di SOS Ticino | DERMAN TI | DERMAN TI engage depuis 2019 des interprètes pour le CFA Tessin. |
| AOZ Medios, Interkulturelles Dolmetschen | AOZ Medios | Depuis 2019, le service national d'interprétariat téléphonique fait partie de AOZ Medios. |
| Appartenances Vaud, Service Intermedia | Appartenances | |
| Ausländerdienst Baselland (ald), Dolmetschdienst | ald | |
| AVIC – Association valaisanne pour l'interprétariat communautaire | AVIC | |
| Bhaasha | Bhaasha | Considéré comme service d'interprétariat depuis 2019 |
| comprendi? Berner Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen, Caritas Bern | comprendi | Comprendi engage depuis 2019 des interprètes pour le CFA Suisse centrale. |
| Centre d'interprétariat communautaire et de traduction, Service de la cohésion multiculturelle (COSM) | COSM | |
| Connexion sarl | Connexion | |
| DERMAN Schaffhausen, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk Schaffhausen | DERMAN SH | Le service d'interprétariat téléphonique „telducto" intégré récemment est désormais lancé. DERMAN SH engage des interprètes pour les CFA de Berne et Zurich. |
| Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern | DD Zentral-schweiz | |
| Fachstelle Integrationsförderung, Dolmetschdienst, Stadt Winterthur | Winterthur | |
| HEKS Linguadukt AG / SO | HEKS AG/SO | |
| HEKS Linguadukt beider Basel | HEKS b. Basel | |
| HEKS Linguadukt beider Basel – ikV | HEKS b. Basel ikV | Des mandats d'interprétariat dans le cadre de projets n'ont pas été jusqu'à présent comptabilisés dans le rapport statistique. |
| HEKS Linguadukt Dolmetschen Asyl | HEKS Dolm. Asyl | HEKS engage depuis 2019 des interprètes pour les CFA de la Suisse orientale et de la Suisse du Nord-Ouest. |
| interunido | interunido | |
| « se comprendre », Caritas Suisse | se comprendre | Le service d'interprétariat téléphonique de se comprendre intégré récemment est désormais lancé. Se comprendre engage depuis 2019 des interprètes pour la CFA de la Suisse romande. |
| Service interprétariat communautaire, Croix-Rouge genevoise | CRG | |
| verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz, ARGE Integration Ostschweiz | verdi | |
| Vermittlungsstelle interkulturelles Dolmetschen Oberwallis FMO | FMO | |

Tableau 4 Services d'interprétariat, 2019

Pourcentage des services d'interprétariat

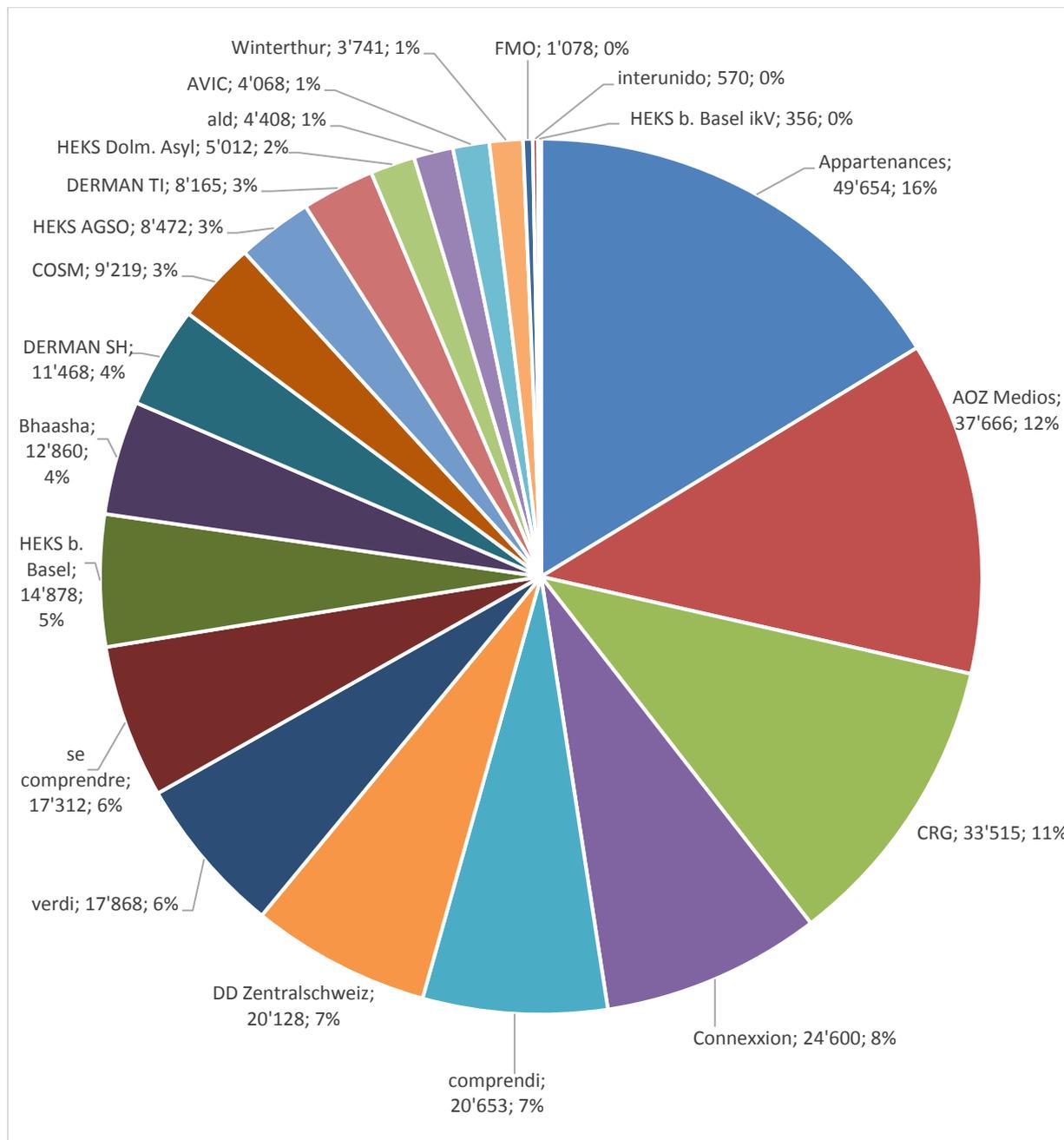
Concernant le volume des interventions, on observe de grandes disparités entre les services d'interprétariat régionaux, comme le montre le tableau ci-dessous. Appartenances est numériquement le plus grand service d'interprétariat avec un total de 49'654 interventions. HEKS b. Basel ikV et interunido sont les services les plus petits avec quelques centaines d'interventions.

| Service d'interprétariat | Total interventions | Interventions en % | Nombre de clients |
|--------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| Appartenances | 49'654 | 16.2% | 913 |
| AOZ Medios | 37'666 | 12.3% | 1670 |
| CRG | 33'515 | 11.0% | 172 |
| Connexxion | 24'600 | 8.0% | 60 |
| comprendi | 20'653 | 6.8% | 1024 |
| DD Zentralschweiz | 20'128 | 6.6% | 550 |
| verdi | 17'868 | 5.8% | 1355 |
| se comprendre | 17'312 | 5.7% | 402 |
| HEKS b. Basel | 14'878 | 4.9% | 283 |
| Bhaasha | 12'860 | 4.2% | 203 |
| DERMAN SH | 11'468 | 3.8% | 225 |
| COSM | 9'219 | 3.0% | 110 |
| HEKS AGSO | 8'472 | 2.8% | 607 |
| DERMAN TI | 8'165 | 2.7% | 195 |
| HEKS Dolm. Asyl | 5'012 | 1.6% | 5 |
| ald | 4'408 | 1.4% | 410 |
| AVIC | 4'068 | 1.3% | 144 |
| Winterthur | 3'741 | 1.2% | 169 |
| FMO | 1'078 | 0.4% | 26 |
| interunido | 570 | 0.2% | 28 |
| HEKS b. Basel ikV | 356 | 0.1% | Aucune donnée |

Tableau 5 Services d'interprétariat par intervention, 2019

Les services d'interprétariat ont travaillé au total pour 8'356 clients. Ici aussi, on constate de grandes disparités entre les services d'interprétariat. Le nombre de clients par service d'interprétariat 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 (comme par ex. les contrats de prestations et les appels d'offres) font aussi varier fortement le nombre de clients : un service d'interprétariat avec un volume important peut avoir beaucoup de clients (par ex. AOZ Medios) ou très peu (par ex. Connexxion).

Le graphique suivant montre les pourcentages des interventions de tous les services d'interprétariat en 2019 :



Graphique 8 Services d'interprétariat en pourcentage, 2019

Le graphique ci-dessus montre une concentration importante du volume des interventions sur un petit nombre de services d'interprétariat : les quatre services les plus grands (Appartenances, AOZ Medios, CRG et Connexion) réalisent presque la moitié de toutes les interventions (48%). Dix services d'interprétariat, c'est-à-dire la moitié de tous les services réalisent 82% de toutes les interventions.

Services d'interprétariat par langue officielle

Parmi les services d'interprétariat analysés, 13 services utilisent l'allemand comme langue officielle, sept services utilisent le français et un service l'italien :

| Allemand | % | Français | % | Italien | % |
|-------------------|--------------|---------------|--------------|-----------|-------------|
| AOZ Medios | 12.3% | Appartenances | 16.2% | DERMAN TI | 2.7% |
| comprendi | 6.8% | CRG | 11.0% | | |
| DD Zentralschweiz | 6.6% | Connexion | 8.0% | | |
| verdi | 5.8% | se comprendre | 5.7% | | |
| HEKS b. Basel | 4.9% | Bhaasha | 4.2% | | |
| DERMAN SH | 3.8% | COSM | 3.0% | | |
| HEKS AGSO | 2.8% | AVIC | 1.3% | | |
| HEKS Dolm. Asyl | 1.6% | | | | |
| ald | 1.4% | | | | |
| Winterthur | 1.2% | | | | |
| FMO | 0.4% | | | | |
| interunido | 0.2% | | | | |
| HEKS b. Basel ikV | 0.1% | | | | |
| Total | 47.9% | | 49.4% | | 2.7% |

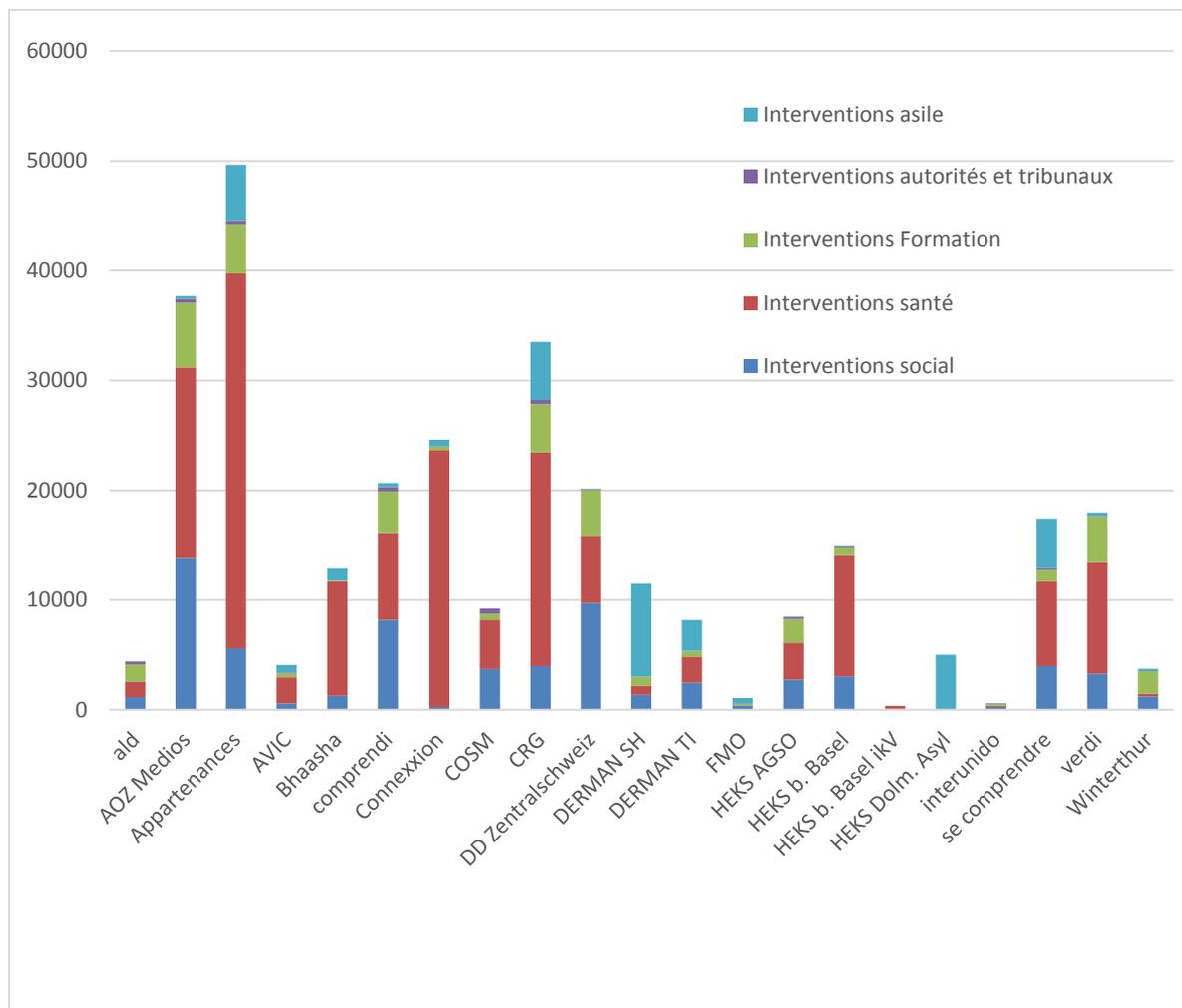
Tableau 6 Services d'interprétariat par langue officielle

On remarque que parmi les quatre services d'interprétariat les plus grands, trois services utilisent le français comme langue officielle. Les professionnel-le-s de Romandie collaborent de toute évidence plus souvent avec les interprètes communautaires qu'en Suisse germanophone et italophone : alors que seulement 23% de la population résidente indique le français comme langue principale⁵, presque 50% de toutes les interventions sont interprétées vers le français comme langue officielle. Par comparaison, le taux des interventions en allemand comme langue officielle ne s'élève qu'à 48%, alors que la population résidente germanophone représente 63% de la population résidente permanente.

⁵ Langues officielles en Suisse depuis 2017 selon l'Office fédéral de la statistique : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/langues-religions/langues.html>

Services d'interprétariat par domaine

Le graphique suivant montre l'importance des domaines d'intervention pour les services d'interprétariat.



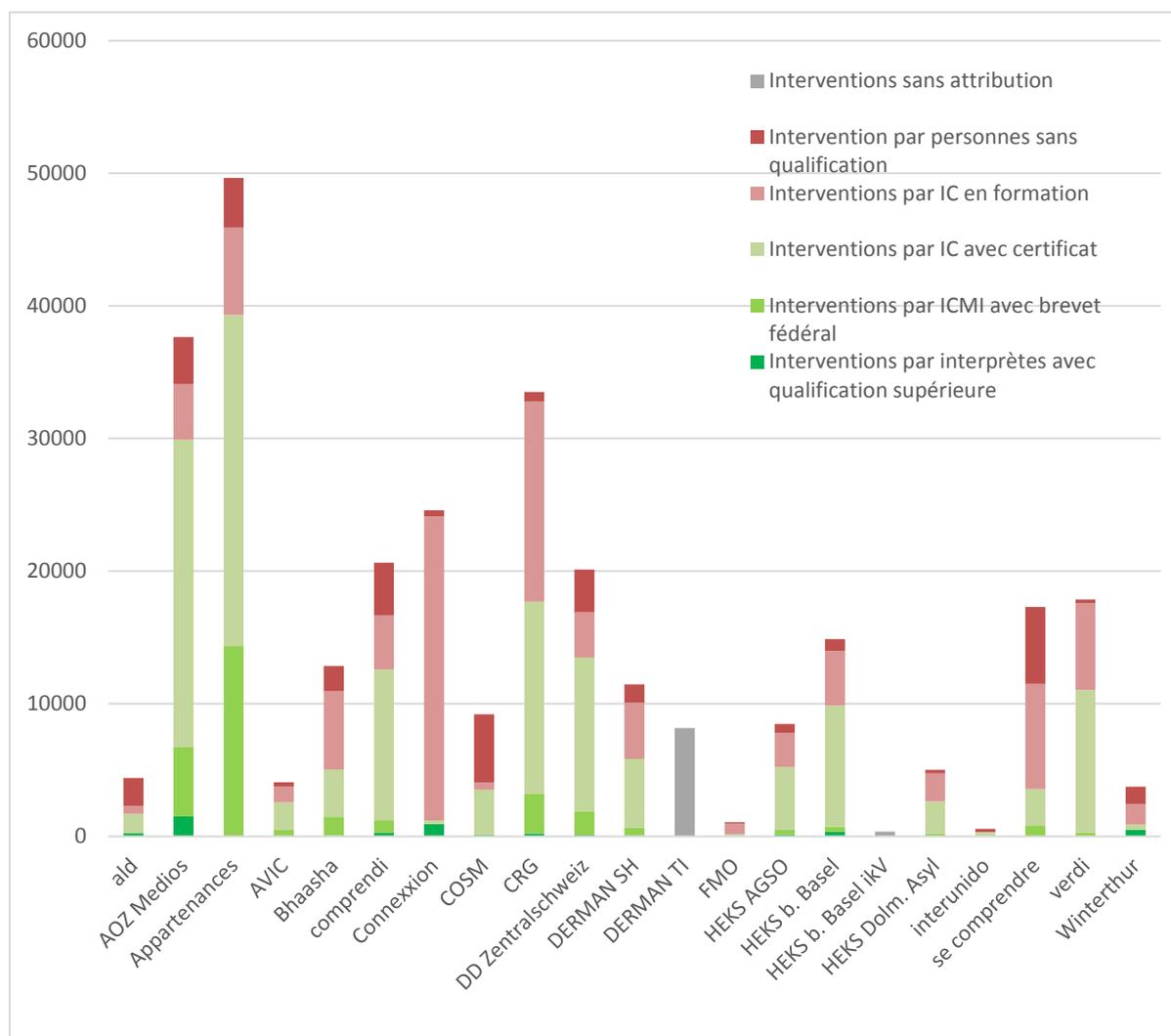
Graphique 9 Services d'interprétariat par domaine, 2019

Le domaine de la santé représente le domaine d'intervention le plus grand pour 12 services d'interprétariat (AOZ Medios, Appartenances, AVIC, Bhaasha, Connexion, COSM, CRG, HEKS AG, HEKS b. Basel, HEKS b. Basel ikV, se comprendre, verdi), et le plus important pour Connexion (95%). Dans trois services, le domaine de la formation (ald, interunido, Winterthur) et de l'asile (DERMAN SH, FMO, HEKS Dolm. Asyl) est le plus important. Le domaine social occupe la première place seulement dans les services comprendi et DD Zentralschweiz.

Services d'interprétariat par qualification des interprètes

De manière globale, il n'y a eu guère de changements concernant les taux d'interventions par qualification entre 2014 et 2019. Les graphiques 5 et 6 (chapitre 2) le montrent. On note néanmoins quelques changements dans les services d'interprétariat.

Le graphique suivant montre les taux d'interventions par qualification des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s par service d'interprétariat pour l'année 2019 :



Graphique 10 Services d'interprétariat par intervention et qualification, 2019

INTERPRET considère qualifiée toute personne qui dispose au moins du certificat INTERPRET. Le changement entre les tons verts (qualifié) et les tons rouges (non qualifié) signale cette différence et montre clairement le taux d'interventions réalisées par des interprètes communautaires et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s qualifié-e-s et non qualifié-e-s. par service d'interprétariat.

Les différences entre les services d'interprétariat sont grandes. Les services les plus importants proportionnellement, AOZ Medios et Appartenances, mènent la liste avec 80% d'interventions réalisées par des personnes qualifiées. Ce pourcentage est par rapport à 2018 (environ 75%) une augmentation. Appartenances affiche en outre le taux de loin le plus élevé d'interventions réalisées par des personnes titulaires du brevet fédéral (29%), suivi par

AOZ Medios (14%) et AVIC (13%). Connexion ferme la marche avec seulement 5% des interventions réalisées par des interprètes qualifié-e-s (pour un volume considérable d'interventions : environ 25'000 interventions en 2019).

Le tableau suivi donne un aperçu des données exactes en pourcentage :

| | Interventions % Interprètes avec qual. supérieure. | Interventions % ICMI avec BF | Interventions % IC avec certificat | "qualifié" | Interventions % IC en formation | Interventions % Personnes sans qual. | "non qualifié" |
|-------------------|---|---------------------------------|---------------------------------------|------------|------------------------------------|---|----------------|
| ald | 6% | 0% | 33% | 39% | 13% | 48% | 61% |
| AOZ Medios | 4% | 14% | 62% | 80% | 11% | 9% | 20% |
| Appartenances | 0% | 29% | 50% | 79% | 13% | 8% | 21% |
| AVIC | 0% | 13% | 50% | 63% | 29% | 8% | 37% |
| Bhaasha | 0% | 11% | 28% | 39% | 46% | 15% | 61% |
| comprendi | 1% | 5% | 55% | 61% | 20% | 19% | 39% |
| Connexion | 4% | 0% | 1% | 5% | 93% | 2% | 95% |
| COSM | 1% | 0% | 37% | 38% | 6% | 56% | 62% |
| CRG | 1% | 9% | 43% | 53% | 45% | 2% | 47% |
| DD Zentralschweiz | 1% | 9% | 57% | 67% | 17% | 16% | 33% |
| DERMAN SH | 1% | 5% | 45% | 51% | 37% | 12% | 49% |
| DERMAN TI | | | | | | | |
| FMO | 3% | 0% | 13% | 16% | 74% | 10% | 84% |
| HEKS AGSO | 2% | 4% | 56% | 62% | 30% | 8% | 38% |
| HEKS b. Basel | 2% | 3% | 61% | 66% | 28% | 6% | 34% |
| HEKS b. Basel ikV | | | | | | | |
| HEKS Dolm. Asyl | 0% | 4% | 49% | 53% | 42% | 5% | 47% |
| interunido | 0% | 0% | 53% | 53% | 7% | 40% | 47% |
| se comprendre | 0% | 5% | 16% | 21% | 46% | 33% | 79% |
| verdi | 0% | 2% | 60% | 62% | 37% | 1% | 38% |
| Winterthur | 13% | 1% | 10% | 24% | 41% | 35% | 76% |

Tableau 7 Services d'interprétariat par intervention et qualification, 2019

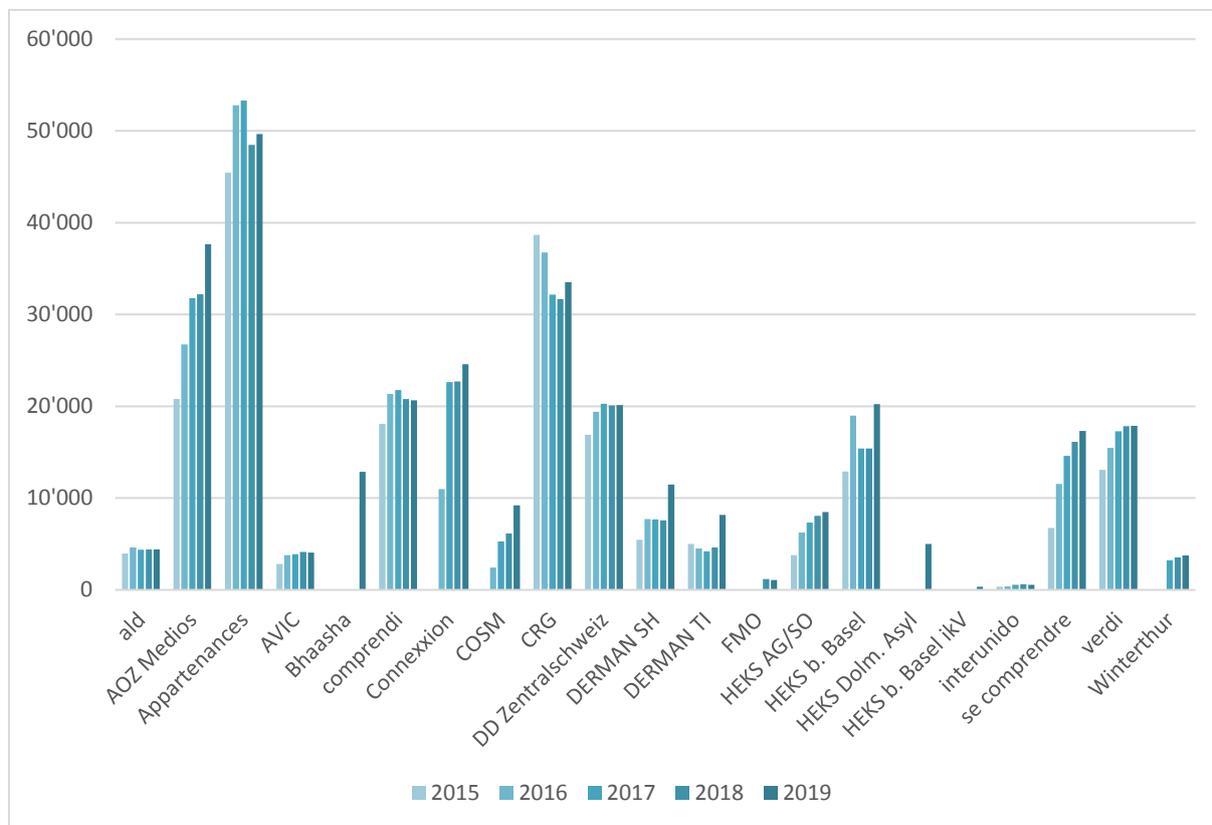
La majeure partie des interventions est réalisée par des interprètes avec certificat (dans 12 services). En revanche, dans cinq services, les interprètes en formation remportent la plus grande partie des interventions (Bhaasha, Connexion, FMO, se comprendre, Winterthur). Les analyses statistiques des prochaines années montreront si les interprètes communautaires concerné-e-s ont terminé leur formation en cours et si le taux d'interventions qualifiées s'améliore. Dans les services ald et COSM, la plus grande partie des interventions est même réalisée par des personnes sans qualification.

Le service d'interprétariat DERMAN TI n'a donné aucun chiffre concernant la qualification de ses interprètes. Les médiateurs/médiatrices interculturel-le-s de HEKS b. Basel ikV sont très qualifié-e-s pour leurs interventions, la catégorie proposée ne convient pourtant pas : parmi les 25 collaborateurs/collaboratrices, quatre ont suivi la formation MEL en médiation interculturelle⁶, 14 ont le certificat FSEA 1, cinq ont suivi le module 6 de formation continue « Accompagner des personnes dans le processus d'intégration » et quatre personnes ont d'autres qualifications.

⁶ HEKS, <https://www.eper.ch/project-explorer/mel>

Les services d'interprétariat au cours des années

Le graphique suivant montre nettement l'évolution des interventions par service d'interprétariat de 2015 à 2019.



Graphique 11 Volume d'intervention par service d'interprétariat, 2015-2019

L'absence de chiffre pour quelques services d'interprétariat tient au fait que ces derniers ont été créés récemment (Bhaasha, HEKS Dolm. Asyl, Connexion) ou qu'INTERPRET ne dispose pas de tous les chiffres annuels des interventions (COSM, HEKS b. B. ikV).

La majorité des services affiche une croissance en 2019. L'augmentation de certains services s'explique par les nouveaux mandats dans la représentation juridique et le conseil dans le cadre de la nouvelle procédure d'asile (DERMAN SH, DERMAN TI, HEKS Dolm. Asyl, se comprendre). AOZ Medios dirige depuis 2019 le service national d'interprétariat téléphonique comme service intégré pour la Suisse alémanique, ce qui explique certainement une partie de l'augmentation. Le service d'interprétariat nouvellement entré sur le marché, Bhaasha, est remarquable. Bhaasha concurrence les services d'interprétariat francophones Appartenances, ainsi qu'AVIC, Connexion, se comprendre, COSM et CRG. Ces services n'affichent néanmoins aucune baisse des interventions, ce qui signifie que le champ des clients s'est élargi.

4. Différents types d'interprétariat

En raison de l'importance grandissante de l'interprétariat à distance (téléphonique et vidéoconférence), le formulaire de saisie a été adapté. A partir de 2019, toutes les différenciations pour tous les types d'interprétariat sont collectées.

Ci-après, les différents types d'interprétariat sont présentés de manière générale. L'analyse différenciée par langue ou par sous-domaine se trouve dans les chapitres correspondants.

Le tableau suivant donne un aperçu des quatre types d'interprétariat par service :

| Service d'interprétariat | Interprétariat sur place | | Interprétariat téléphonique | | Interprétariat par vidéoconférence | | Médiation interculturelle | |
|--------------------------|--------------------------|--------|-----------------------------|--------|------------------------------------|--------|---------------------------|--------|
| | % | absolu | % | absolu | % | absolu | % | absolu |
| ald | 100.0% | 4408 | | | | | | |
| AOZ Medios | 90.6% | 34134 | 9.4% | 3532 | | | | |
| Appartenances | 98.6% | 48952 | 0.5% | 254 | | | 0.9% | 448 |
| AVIC | 99.0% | 4026 | 1.0% | 42 | | | | |
| Bhaasha | 87.4% | 11239 | 12.0% | 1540 | 0.6% | 81 | | |
| comprendi | 98.6% | 20364 | 1.4% | 289 | | | | |
| Connexxion | 91.0% | 22388 | 8.9% | 2194 | 0.1% | 18 | | |
| COSM | 99.6% | 9184 | | | | | 0.4% | 35 |
| CRG | 96.9% | 32468 | 3.1% | 1047 | | | | |
| DD Zentralschweiz | 96.2% | 19361 | | | | | 3.8% | 767 |
| DERMAN SH | 25.6% | 2940 | 73.0% | 8366 | | | 1.4% | 162 |
| DERMAN TI | 75.4% | 6159 | 24.5% | 2001 | | | 0.1% | 5 |
| FMO | 100.0% | 1078 | | | | | | |
| HEKS AGSO | 99.7% | 8443 | | | | | 0.3% | 29 |
| HEKS b. Basel | 99.3% | 14780 | | | | | 0.7% | 98 |
| HEKS b. Basel ikV | | | | | | | 100.0% | 356 |
| HEKS Dolm. Asyl | | | 100.0% | 5012 | | | | |
| interunido | 93.7% | 534 | | | | | 6.3% | 36 |
| se comprendre | 74.6% | 12912 | 25.4% | 4400 | | | | |
| verdi | 99.8% | 17837 | 0.1% | 20 | | | 0.1% | 11 |
| Winterthur | 100.0% | 3741 | | | | | | |

Tableau 8 Services d'interprétariat par type d'interprétariat, 2019

La durée moyenne (en minutes) des entretiens dépend à la fois du type et du domaine d'interprétariat :

| | Sur place | | Par téléphone | | Par vidéoconférence | | Médiation interculturelle | |
|-------------------------------|-----------|----------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------------|---------------|
| | Ø | Interventions | Ø | Interventions | Ø | Interventions | Ø | Interventions |
| Asile | 71 | 13'928 | 50 | 21'414 | 60 | 5 | 111 | 21 |
| Autorités et tribunaux | 87 | 2'471 | 59 | 360 | 0 | 0 | 45 | 4 |
| Formation | 72 | 36'881 | 52 | 233 | 0 | 0 | 82 | 256 |
| Santé | 72 | 157'419 | 38 | 4'884 | 46 | 81 | 98 | 770 |
| Social | 77 | 64'424 | 52 | 1'758 | 60 | 13 | 140 | 798 |
| Tous les domaines | 75 | 274'948 | 48 | 28'697 | 48 | 99 | 118 | 1'947 |

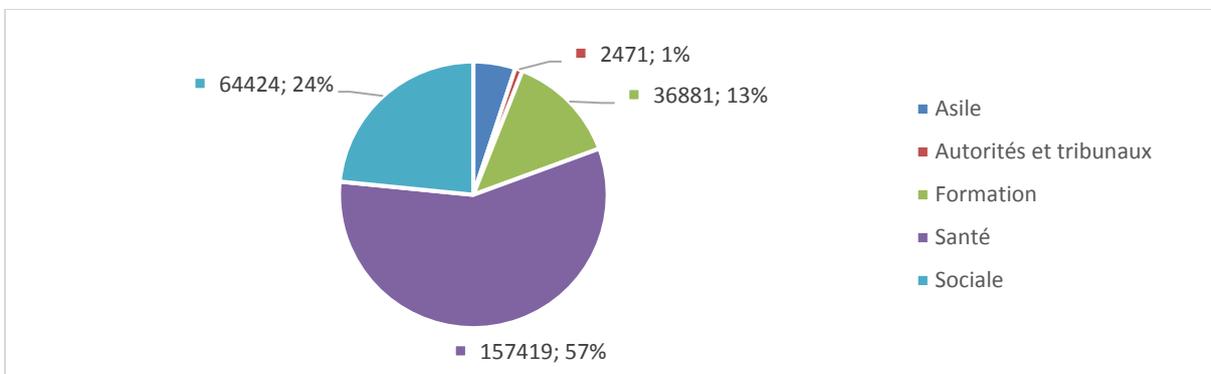
Tableau 9 Durée des entretiens par type d'interprétariat, 2019

Les 275'000 interventions en interprétariat sur place durent en moyenne 75 minutes. C'est dans le domaine autorités et tribunaux que les entretiens durent le plus longtemps (Ø 87 minutes), suivi du domaine social (77 minutes). Dans les domaines de l'asile, de la formation et de la santé, les entretiens durent en moyenne 70 minutes. L'interprétariat par téléphone (environ 29'000 interventions) affiche une durée de 48 minutes par intervention. Ici aussi, il y a néanmoins d'importantes différences entre le domaine de la santé (38 minutes) et les autres domaines (50 minutes et plus). La durée moyenne des interventions est de deux heures. La durée des interventions dans les domaines est très différente et dépend beaucoup du projet ou du type d'intervention. Une comparaison est pour ces raisons moyennement utile.

L'interprétariat sur place

L'interprétariat communautaire sur place reste le type d'interprétariat le plus demandé (90% de toutes les interventions au niveau national). Les services « Dolmetschen Asyl » et « ikV » de HEKS Linguadukt beider Basel sont l'exception.

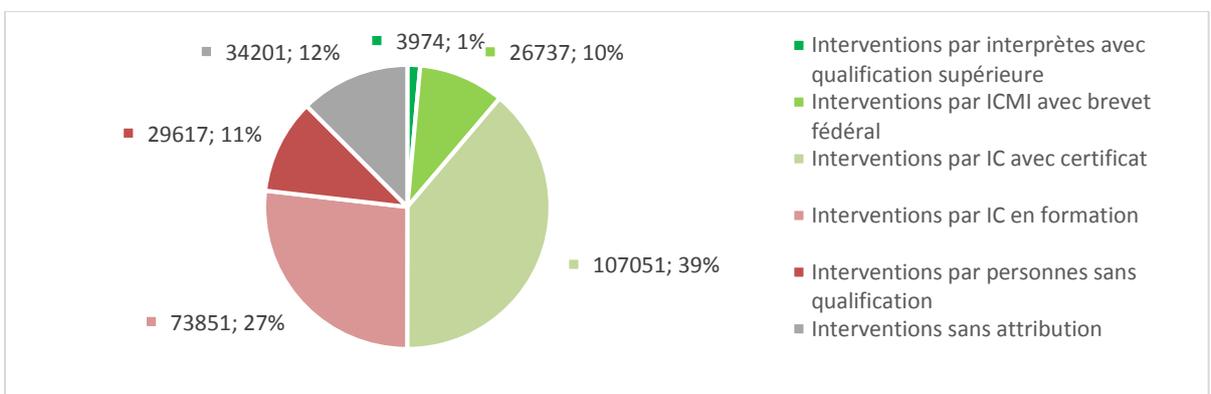
Dans l'interprétariat sur place, l'importance des différents domaines est la suivante :



Graphique 12 Interprétariat sur place par domaine, 2019

Le domaine de la santé est encore plus fortement représenté dans les interventions sur place (57%) que dans le total général (53%), le domaine de l'asile est en revanche plus faible (5%) que dans le total général (12%). Les pourcentages des autres domaines correspondent aux pourcentages du total général.

Les interventions par qualification des interprètes sont représentées dans le graphique suivant :



Graphique 13 Interventions sur place par qualification, 2019

Seule la moitié de toutes les interventions sur place est réalisée par des interprètes ou des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s qualifié-e-s. Le pourcentage d'interprètes en formation demeure très élevé.

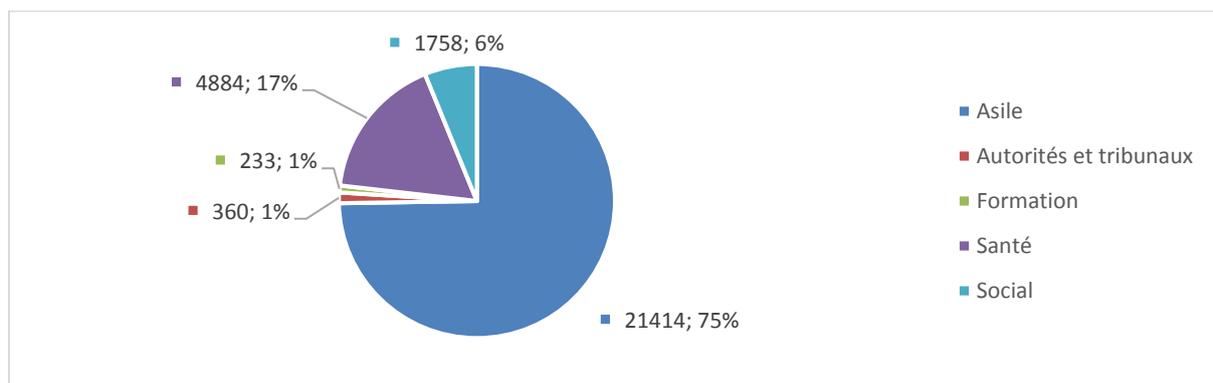
L'interprétariat téléphonique

En 2019, l'interprétariat téléphonique a fortement augmenté (de 5% à 10%) en raison de la nouvelle procédure d'asile qui a recours à l'interprétariat téléphonique dans le cadre du conseil et de la représentation juridique.

En 2019, l'interprétariat téléphonique a été offert par beaucoup plus de services d'interprétariat : alors que seuls trois services l'offraient en 2018, 12 services l'offraient en 2019. Les interventions dans les six structures régionales pour requérants d'asile sont assurées par les cinq services d'interprétariat comprendi, DERMAN SH, DERMAN TI, HEKS Dolm. Asyl et se comprendre. L'interprétariat téléphonique fait également partie de l'offre des services d'interprétariat suivants : Aoz Medios, Appartenances, AVIC, Bhaasha, Connexion, CRG und verdi.

DERMAN SH, DERMAN TI et se comprendre affichent un pourcentage relativement élevé d'interventions par téléphone. HEKS Dolm. Asyl a été explicitement fondé pour le mandat d'interprétariat téléphonique dans la structure régionale de la Suisse du Nord-Ouest et de la Suisse orientale. Ce service engage des interprètes seulement pour l'interprétariat téléphonique dans le cadre de la représentation juridique et le conseil dans la procédure d'asile.

Le graphique suivant montre les interventions téléphoniques par domaine :

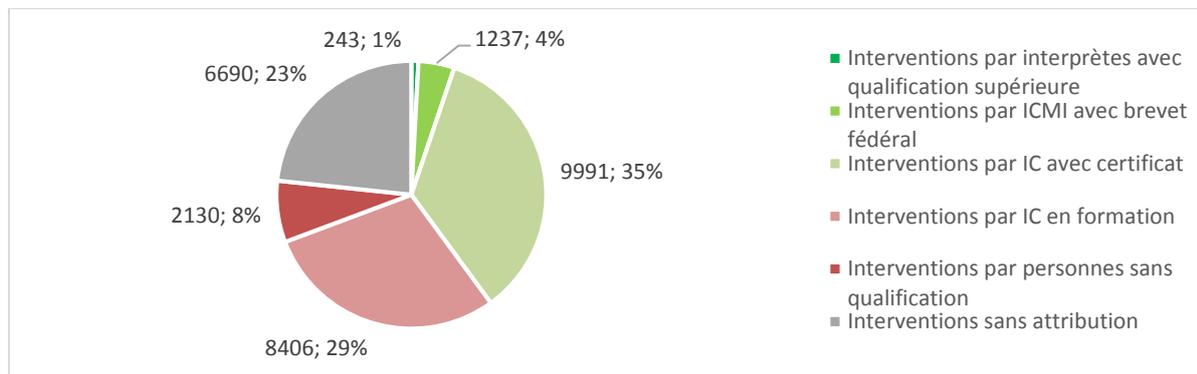


Graphique 14 Interprétariat téléphonique par domaine, 2019

75% de toutes les interventions par téléphone ont été réalisées dans le domaine de l'asile. Les entretiens dans la représentation juridique et la consultation ont eu lieu presque exclusivement par téléphone pour des raisons organisationnelles et financières. D'un point de vue qualitatif, cet aspect n'est pas sans inconvénient. En effet, la durée moyenne des entretiens est clairement supérieure à 30 minutes. En-deçà de cette durée, la qualité de l'interprétariat diminue sensiblement, car l'interprétariat téléphonique est plus exigeant et fatigant pour les interprètes.

Au vu de la complexité de l'interprétariat téléphonique, une formation suffisante des interprètes est d'autant plus importante.

Le graphique suivant montre les interventions téléphoniques par qualification des interprètes :

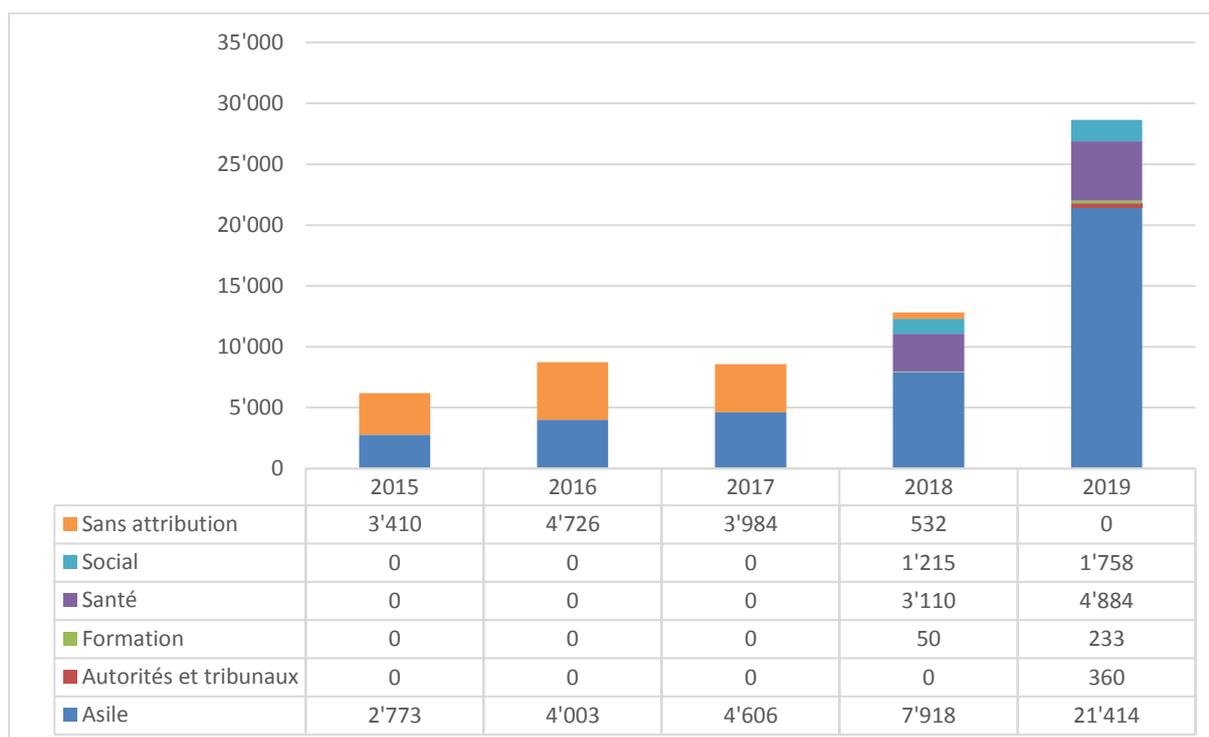


Graphique 15 Interventions par téléphone par qualification, 2019

Le pourcentage d'interventions téléphoniques réalisées par des personnes qualifiées est même plus bas que pour l'interprétariat sur place, aussi bien pour les ICMI avec brevet fédéral (seulement 4%) que pour les IC avec certificat INTERPRET (seulement 35%). Le nombre d'interprètes actifs dans ce type d'interprétariat ayant suivi le module spécifique de formation continue sur l'interprétariat téléphonique n'est pas connu. Ce module exige d'ailleurs l'obtention du certificat INTERPRET. Celui-ci correspond pour INTERPRET à la qualification de base.

Les services d'interprétariat n'ont pas pu attribuer un pourcentage relativement important d'interventions (23%) aux critères de qualification. Il s'agit de Comprendi (environ 300 interventions), DERMAN TI (2000 interventions) et se comprendre (4400 interventions). On peut supposer que ces pourcentages ne vont pas s'améliorer, puisque DERMAN TI (chiffres 2018: 22%) et se comprendre (21% des interventions par des interprètes qualifié-e-s) ne sont pas en général pas particulièrement bien placés concernant les interventions réalisées par des interprètes qualifié-e-s.

Le graphique suivant montre l'évolution de l'interprétariat téléphonique durant les cinq dernières années par intervention et - lorsque les données sont disponibles - par domaine :



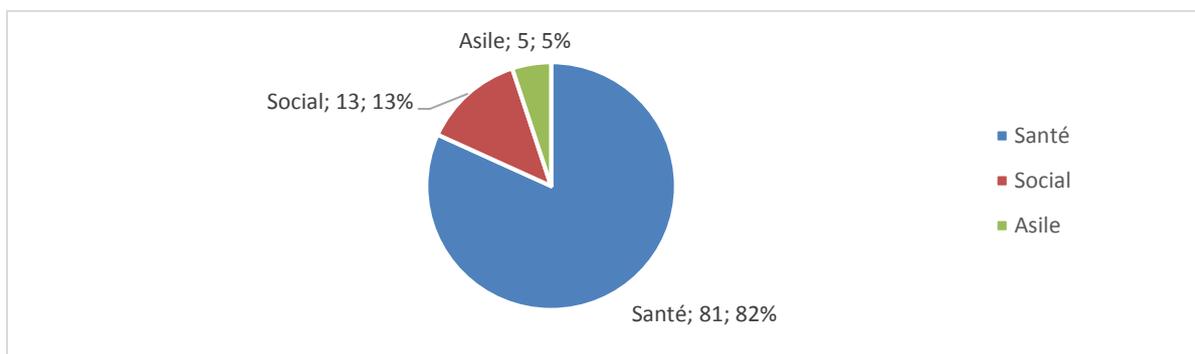
Graphique 16 Interprétariat téléphonique par domaine, 2015-2019

Le pourcentage relativement élevé d'interventions non comptabilisées entre 2015 et 2017 vient que fait que les interventions du Service national d'interprétariat téléphonique pendant ces années n'ont pas été comptabilisés par domaine.

Entre 2015 et 2018, les interventions en interprétariat téléphonique ont eu lieu dans le cadre des centres pilotes (tout d'abord seulement à Zurich, puis à Boudry en 2018). La nouvelle procédure d'asile entrée en vigueur le 1 mars 2019 a engendré une forte augmentation des interventions en interprétariat téléphonique. L'interprétariat téléphonique a aussi augmenté dans d'autres domaines, mais dans une mesure nettement moins importante.

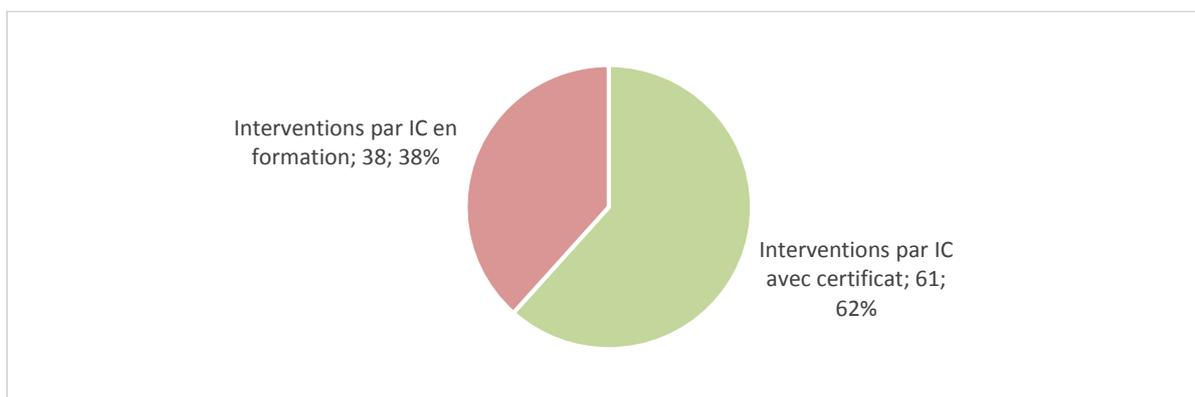
L'interprétariat par vidéoconférence

L'interprétariat par vidéoconférence est un type d'interprétariat nouveau. Seulement deux services d'interprétariat Connexion und Bhaasha l'ont proposé en 2019.



Graphique 17 Interprétariat par vidéoconférence par domaine, 2019

Les 81 interventions de Bhaasha ont eu lieu dans le domaine de la santé pour quatre clients. Les interventions de Connexion ont eu lieu dans les domaines du social et de l'asile pour tout deux clients.

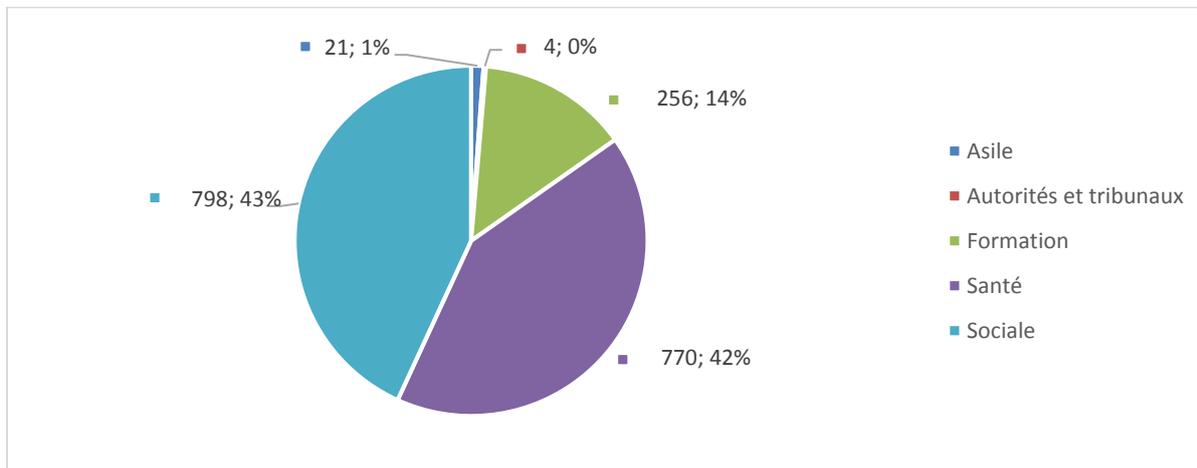


Graphique 18 Interprétariat par vidéoconférence par qualification, 2019

Dans le service Bhaasha, 70% des interventions ont été faites par des interprètes certifié-e-s, et 30% par des interprètes en formation. Connexion affiche des pourcentages inverses : 28% des interventions ont été faites par des interprètes certifié-e-s et 72% par des interprètes en formation.

Médiation interculturelle

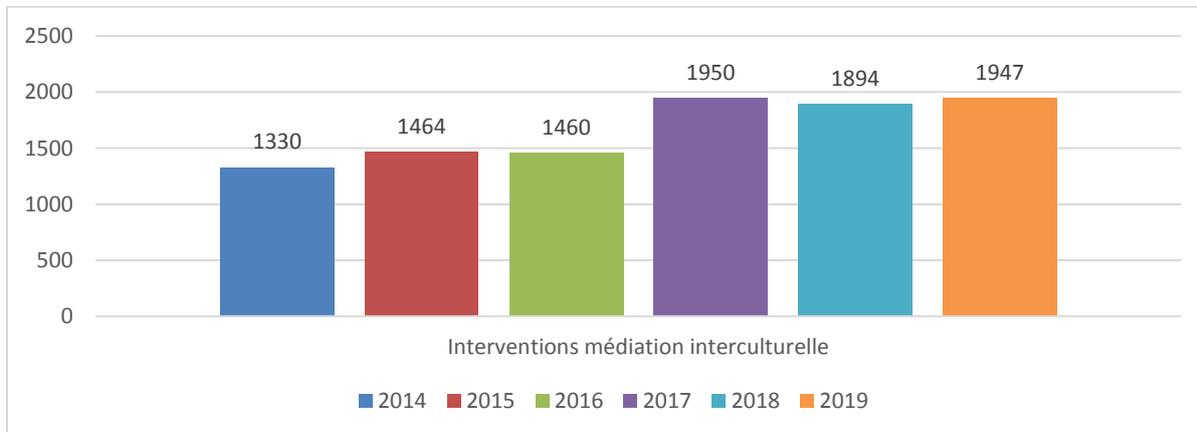
En 2019, le taux de la médiation interculturelle représentait moins d'1% de toutes les interventions avec 1'947 interventions (+53). Considéré globalement, la médiation interculturelle occupe toujours une place marginale. Le graphique suivant montre les interventions par domaine:



Graphique 19 Médiation interculturelle par domaine, 2019

Les domaines de la santé et du social sont les plus fortement représentés (respectivement 40% des interventions).

Durant les dernières années, les interventions en médiation interculturelle ont très peu changé, comme le montre le graphique suivant :



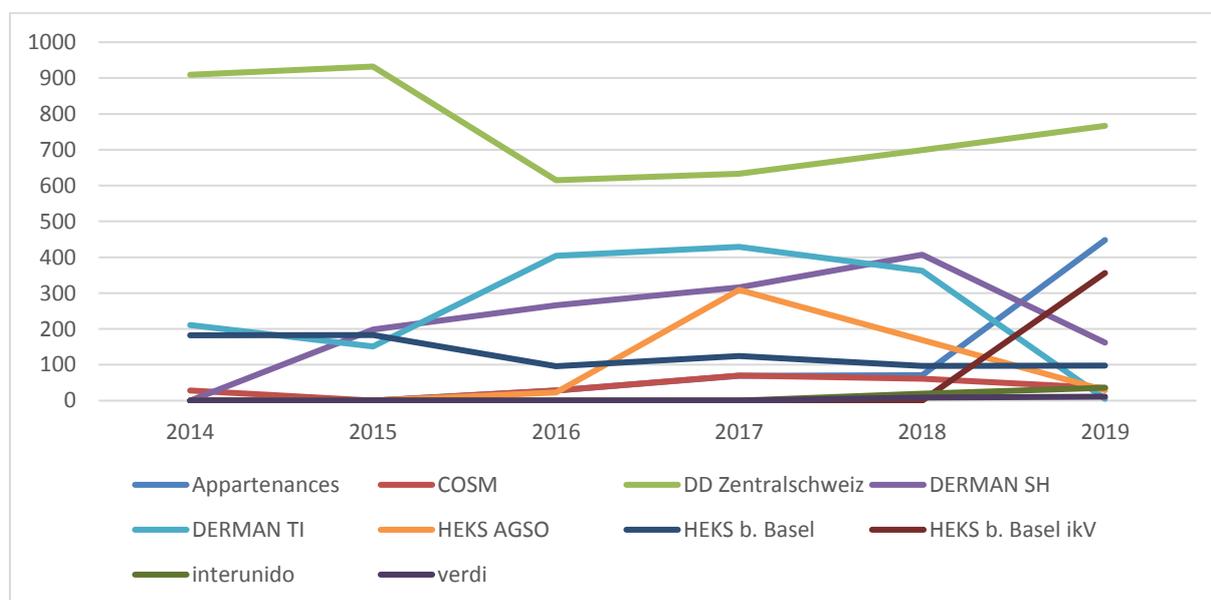
Graphique 20 Interventions en médiation interculturelle, 2014-2019

En 2019, dix services d'interprétariat ont comptabilisé des interventions en médiation interculturelle, comme le montre le tableau suivant :

| Service d'interprétariat | Interventions | Heures d'intervention | Ø Durée d'intervention | % par rapport au total des interventions par service |
|--------------------------|---------------|-----------------------|------------------------|--|
| Appartenances | 448 | 331 | 0.7 | 0.9% |
| COSM | 35 | 35 | 1.0 | 0.4% |
| DD Zentralschweiz | 767 | 1176 | 1.5 | 3.8% |
| DERMAN SH | 162 | 378 | 2.3 | 1.4% |
| DERMAN TI | 5 | 11 | 2.2 | 0.006% |
| HEKS b. Basel | 98 | 48 | 1.7 | 0.7% |
| HEKS b. Basel ikV | 356 | 328 | 3.3 | 100% |
| HEKS AG/SO | 29 | 1471 | 4.1 | 0.3% |
| Interunido | 36 | 40 | 1.1 | 6.3% |
| verdi | 11 | 16 | 1.5 | 0.1% |

Tableau 10 Interventions en médiation interculturelle par service d'interprétariat, 2019

L'importance de la médiation interculturelle varie selon les services d'interprétariat. Le graphique suivant montre l'évolution des interventions par service d'interprétariat durant les six dernières années.



Graphique 21 Interventions en médiation interculturelle par service d'interprétariat, 2014-2019

On remarque une très faible continuité dans la médiation interculturelle. Les nombres d'interventions sont très variables dans tous les services d'interprétariat, à l'exception de DD Zentralschweiz qui comptabilise le plus d'interventions depuis 2014.

DERMAN TI und DERMAN SH ont affiché une perte massive d'interventions en médiation interculturelle en 2019. En revanche, les chiffres ont augmenté pour Appartenances. Il faut mentionner l'arrivée récente du service d'interprétariat HEKS b. Basel ikV. Ce service existe depuis de nombreuses années, mais ses interventions ont été intégrées en 2019 pour la première fois dans nos statistiques.

5. Langues

En 2019, les services d'interprétariat régionaux ont comptabilisé des interventions en 70 langues. Il faut préciser que les langues avec peu d'interventions sont parfois regroupées sous « autres ».

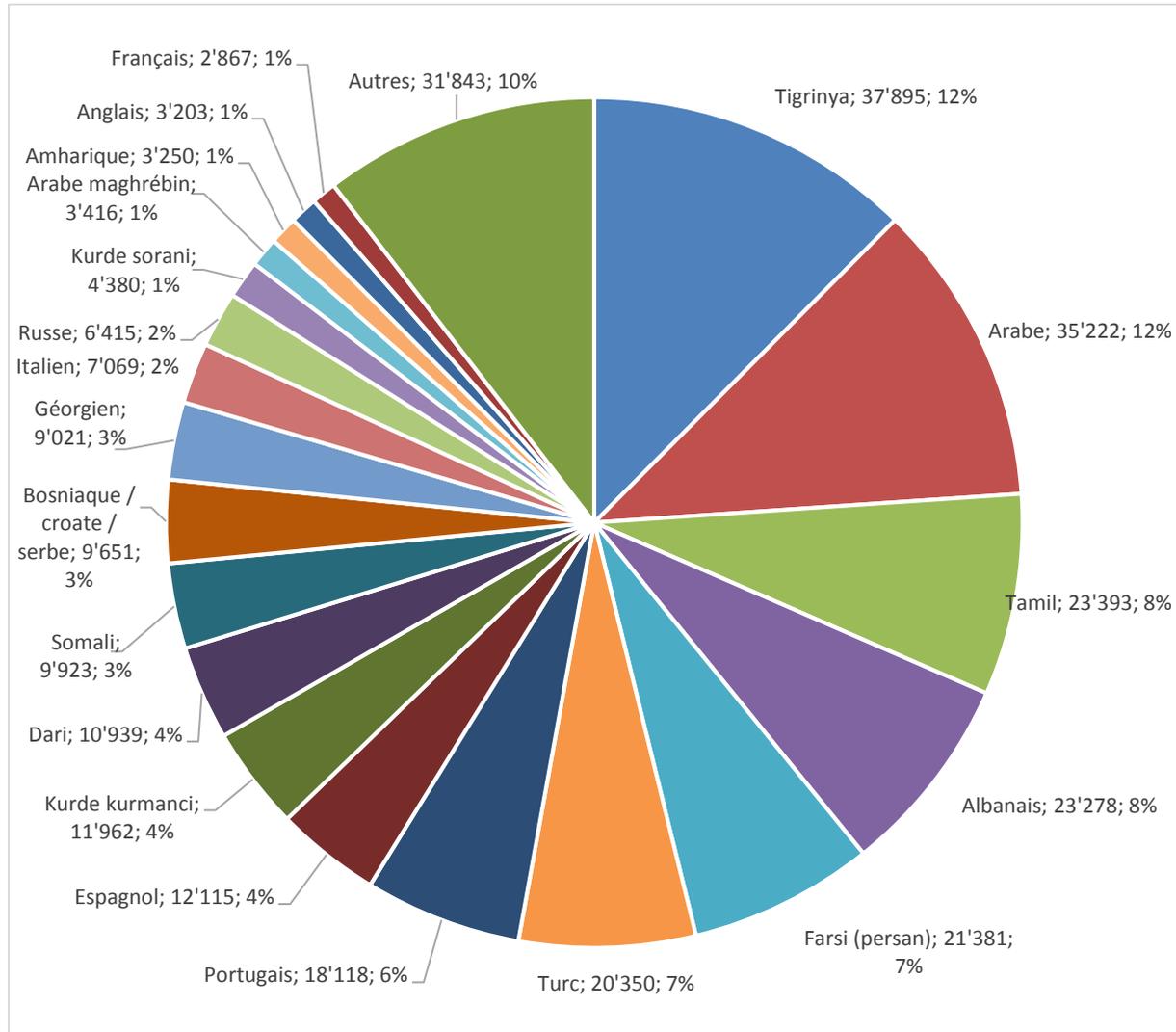
L'analyse des interventions par langue montre clairement que si les interventions se réalisent dans de nombreuses langues, le pourcentage est moins de 4% à partir de la huitième langue. 50 atteignent 1% ou moins.

| Langues | Interventions | % | Langues | Interventions | % |
|------------------------|---------------|--------|------------------------|---------------|-------|
| 1 Tigrinya | 37'895 | 12.40% | 37 Hindi | 389 | 0.13% |
| 2 Arabe | 35'222 | 11.52% | 38 Allemand | 384 | 0.13% |
| 3 Tamil | 23'393 | 7.65% | 39 Peul | 368 | 0.12% |
| 4 Albanais | 23'278 | 7.61% | 40 Bulgare | 365 | 0.12% |
| 5 Farsi (persan) | 21'381 | 6.99% | 41 Slovaque | 321 | 0.11% |
| 6 Turc | 20'350 | 6.66% | 42 Grec | 292 | 0.10% |
| 7 Portugais | 18'118 | 5.93% | 43 Mandinga | 267 | 0.09% |
| 8 Espagnol | 12'115 | 3.96% | 44 Lingala | 242 | 0.08% |
| 9 Kurde kurmanci | 11'962 | 3.91% | 45 Chinois cantonais | 225 | 0.07% |
| 10 Dari | 10'939 | 3.58% | 46 Azéri | 221 | 0.07% |
| 11 Somali | 9'923 | 3.25% | 47 Japonais | 189 | 0.06% |
| 12 BCS | 9'651 | 3.16% | 48 Ukrainien | 185 | 0.06% |
| 13 Géorgien | 9'021 | 2.95% | 49 Singhalais | 169 | 0.06% |
| 14 Italien | 7'069 | 2.31% | 50 Panjabi | 145 | 0.05% |
| 15 Russe | 6'415 | 2.10% | 51 Tchèque | 144 | 0.05% |
| 16 Kurde sorani | 4'380 | 1.43% | 52 Oromo | 123 | 0.04% |
| 17 Arabe maghrébin | 3'416 | 1.12% | 53 Tigre | 115 | 0.04% |
| 18 Amharique | 3'250 | 1.06% | 54 Macédonien goranski | 105 | 0.03% |
| 19 Anglais | 3'203 | 1.05% | 55 Bilen | 88 | 0.03% |
| 20 Français | 2'867 | 0.94% | 56 Khmer (cambodgien) | 79 | 0.03% |
| 21 Kurde badini | 2'465 | 0.81% | 57 Slovène | 61 | 0.02% |
| 22 Tibétain | 2'375 | 0.78% | 58 Tchétchène | 48 | 0.02% |
| 23 Thaï | 2'221 | 0.73% | 59 Igbo | 40 | 0.01% |
| 24 Pashto | 2'115 | 0.69% | 60 Coréen | 37 | 0.01% |
| 25 Mongol | 1'986 | 0.65% | 61 Twi | 26 | 0.01% |
| 26 Arménien | 1'462 | 0.48% | 62 Swahili | 23 | 0.01% |
| 27 Roumain | 1'423 | 0.47% | 63 Kurde zazaki | 19 | 0.01% |
| 28 Macédonien | 1'416 | 0.46% | 64 Kinyarwanda | 17 | 0.01% |
| 29 Chinois mandarin | 1'386 | 0.45% | 65 Moldave | 16 | 0.01% |
| 30 Vietnamien | 1'164 | 0.38% | 66 Néerlandais | 5 | 0.00% |
| 31 Polonais | 1'040 | 0.34% | 67 Turkmène | 4 | 0.00% |
| 32 Urdu | 992 | 0.32% | 68 Kikongo | 2 | 0.00% |
| 33 Hongrois | 948 | 0.31% | 69 Letton | 1 | 0.00% |
| 34 Tagalog (philippin) | 669 | 0.22% | 70 Biélorusse | 1 | 0.00% |
| 35 Bengali | 668 | 0.22% | Autres langues | 566 | 0.19% |
| 36 Romani / rom | 422 | 0.14% | Langues non attribuées | 3'800 | 1.24% |

Tabelle 11 Interventions par langue, 2019

Il n'est pas toujours aisé d'attribuer précisément les interventions à une langue d'interprétariat. Comme dans les années précédentes, l'attribution est difficile pour l'arabe et l'arabe maghrébin, ainsi que pour le farsi (persan) et le dari. Le nombre d'interventions en arabe maghrébin a été comptabilisé seulement par sept services d'interprétariat. Pour plusieurs services d'interprétariat, la distinction entre le dari et le farsi est difficile. En cas de doute, l'intervention a tendance à être attribuée au farsi (persan).

Le tableau suivant montre le taux des 20 langues les plus souvent utilisées :

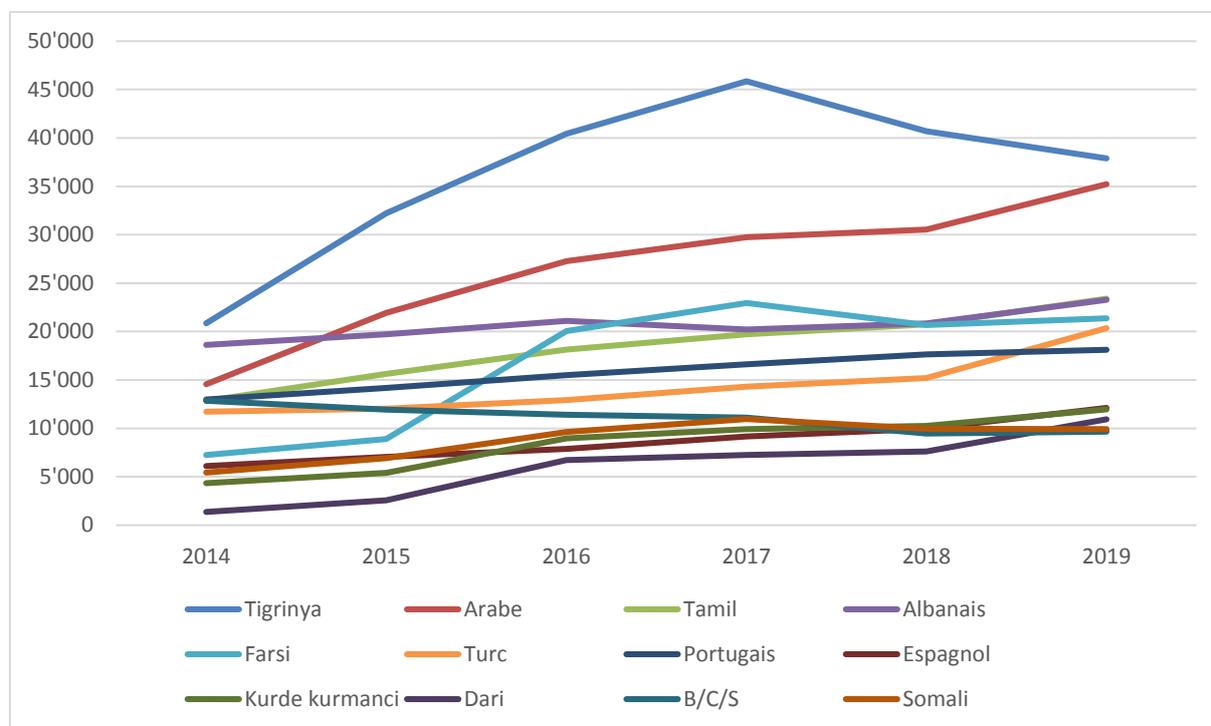


Graphique 22 Interventions par langue, 2019

Les cinq langues les plus souvent utilisées (tigrinya, arabe, tamil, albanais et farsi) constituent presque 50% de toutes les interventions. Les 12 langues les plus souvent utilisées couvrent 75% et les 20 les plus utilisées 90% de toutes les interventions. Les 10% restants des interventions couvrent 50 langues.

Les langues avec le plus d'interventions au cours des années

Le graphique suivant montre l'évolution de volume des dix premières langues entre 2014 et 2019 :



Graphique 23 Les dix premières langues, 2014-2019

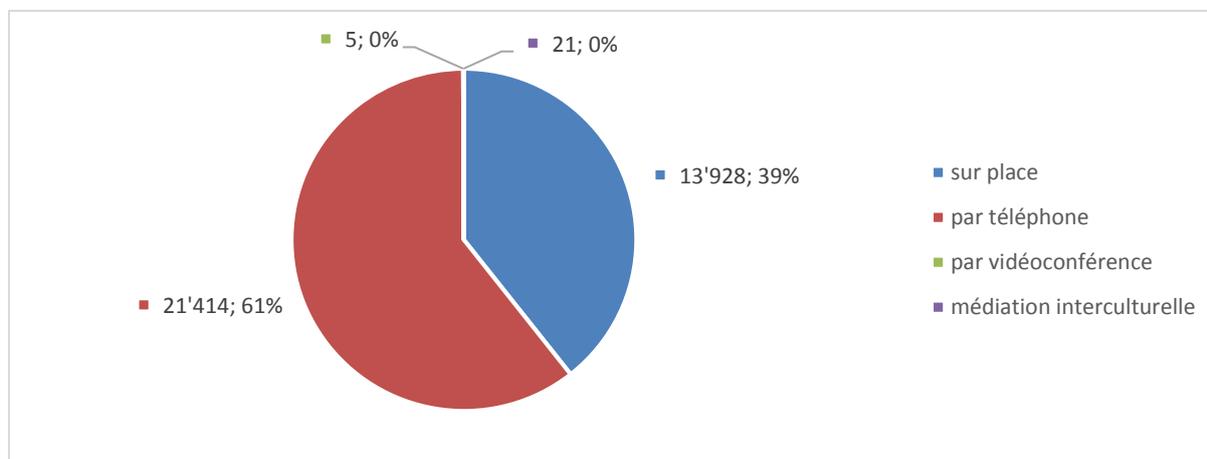
Les 12 langues les plus utilisées s'alternent dans le pool des dix premières langues et étaient 2019 les mêmes qu'en 2018. Il y a néanmoins quelques changements dans l'ordre de la liste : le tamil et l'albanais occupent les places 3 et 4 et affichent le même nombre élevé d'interventions. Le turc est passé de la place 7 à la place 6 et a ainsi dépassé le portugais. L'espagnol, le kurde kurmanci, le bosniaque/croate/serbe (BSC) et le somali sont proches les uns des autres. Les interventions en dari ont en 2019 de nouveau augmenté, et le dari fait partie désormais des dix premières langues.

Parmi les dix premières langues, le tigrinya, l'arabe, le farsi (persan), le kurde kurmanci et le dari sont les cinq langues qui ont un rapport direct avec les mouvements migratoires et le flux de réfugiés actuels. Les deux premières places sont occupées depuis 2015 par le tigrinya et l'arabe. Le recul des demandes d'asile explique peut-être la non augmentation du nombre d'interventions en tigrinya.

Les autres langues (l'albanais, le BCS, le portugais, le tamil, le turc et l'espagnol) ont été toujours été significatives durant les dix dernières années, même si elles occupaient différentes places dans le classement. La seule langue du groupe des langues les plus demandées qui affiche un recul continu est le BCS.

6. Domaine de l'asile

De toutes les interventions (305'948) 35'368 (soit 12%) ont été réalisées dans le domaine de l'asile. Ce domaine est eu égard au type d'interprétariat une exception, puisque la majorité des interventions a lieu par téléphone :



Graphique 24 Domaine asile par type de format, 2019

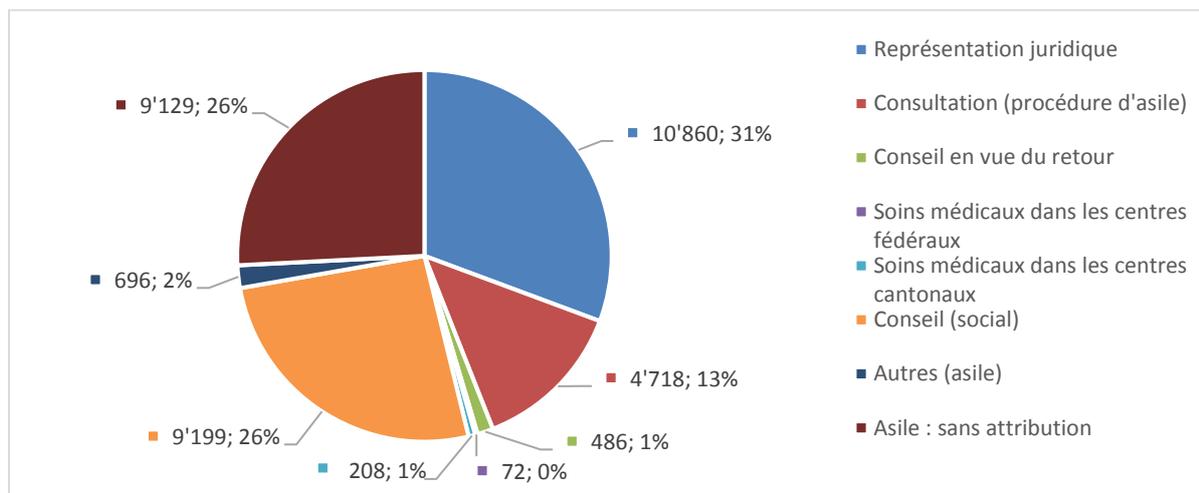
Il s'agit majoritairement d'interventions dans la représentation juridique et le conseil dans le cadre de la nouvelle procédure d'asile.

Pour le domaine de l'asile, les services d'interprétariat disposaient des catégories suivantes :

| Catégorie | Exemple / explication |
|--|--|
| Représentation juridique | Dans la nouvelle procédure d'asile, les requérants d'asile reçoivent une représentation juridique (accompagnement juridique) gratuite. La représentation juridique est organisée par des organisations mandatées par le SEM. |
| Consultation (procédure d'asile) | Dans la nouvelle procédure d'asile, les requérants d'asile reçoivent une consultation gratuite de soutien d'accompagnement pendant la procédure. La consultation est organisée par des organisations mandatées par le SEM. |
| Conseil en vue du retour | |
| Soins médicaux dans les centres fédéraux pour requérants d'asile | Les frais d'interprétariat encourus dans le cadre des structures des centre fédéraux d'hébergement pour requérants d'asile sont pris en charge par le SEM. |
| Soins médicaux dans les centres cantonaux | Les frais d'interprétariat encourus dans les structures de soins médicaux réguliers – c'est à-dire en dehors des structures des centres fédéraux pour requérants d'asile – ne sont en revanche pas inclus. Les soins médicaux et les frais d'interprétariat relèvent de la compétence des cantons. |
| Conseil (social) / Consultation sociale | Conseil dans l'aide aux requérants d'asile et réfugiés |
| Autres (asile) | |

Tableau 12 Catégories du domaine de l'asile

Depuis 2019, les interventions d'interprétariat pour les requérants d'asile dans les soins médicaux et la consultations sociale sont saisies si possible dans le domaine de l'asile. Autrement dit, si le client indique clairement qu'il s'agit d'interventions pour des requérants d'asile, les interventions sont attribuées à ce domaine, même si le contenu traite de thèmes différents.



Graphique 25 Interventions dans le domaine de l'asile, 2019

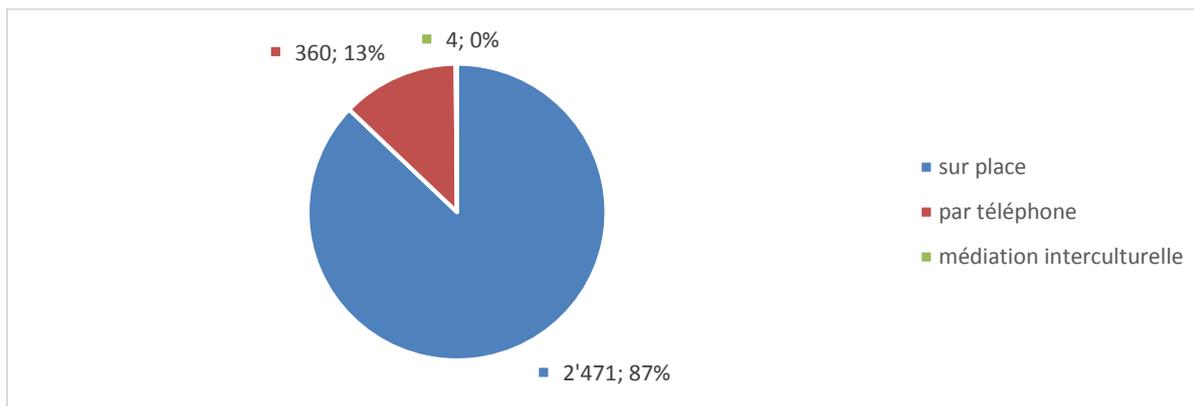
Les interventions des catégories représentation juridique (31%) et consultation (procédure d'asile) (13%) sont réalisées par les services régionaux mandatés. Ce graphique révèle avant tout le taux très élevé d'interventions non comptabilisées (26%). Les services DERMAN TI et se comprendre sont mandatés par le SEM pour la représentation juridique et la consultation dans les centres régionaux d'asile du Tessin et de la Suisse romande et n'ont pas pu en 2019 comptabiliser les interventions par catégorie. En raison de leur mandat, on peut supposer que la plus grande partie de leurs interventions a eu lieu dans le cadre de la représentation juridique et de la consultation.

Le taux élevé des interventions dans la catégorie conseil (social) est surprenant dans la mesure où environ 95% des interventions ont été réalisées en Romandie (par les services Appartenances, AVIC, Connexion et CRG). Il est difficile de savoir s'il n'y a pas eu de consultation sociale pour les réfugiés en Suisse alémanique ou si ces services n'ont pas été assurés par des interprètes professionnels par l'intermédiaire des services, ou si les services d'interprétariat comptabilisent ces interventions dans une autre catégorie (par ex. dans le domaine social).

Par ailleurs, il faut remarquer que presque aucune intervention n'a été effectuée dans les soins de santé des centres fédéraux. Cela est surprenant, car la Confédération (SEM et OFSP) a explicitement communiqué la possibilité d'avoir recours aux interprètes et la prise en charge des coûts. Cette catégorisation étant nouvelle, il se peut que des difficultés liées à la répartition par les services d'interprétariat aient joué un rôle.

7. Domaine des autorités et tribunaux

Des 305'948 interventions, seulement 2'835 (soit juste 1%) ont été réalisées dans le domaine des autorités et tribunaux. En Suisse, l'autorisation et la procédure d'admission pour les interprètes judiciaires et administratives est réglée différemment par les cantons. Les autorités cantonales disposent en général d'annuaires d'interprètes accrédités, et parfois ont recours à l'intermédiaire d'un service responsable de l'interprétariat, de l'admission, de la formation de base et continue comme de l'assurance qualité. La plupart des interprètes judiciaires et administratifs ne passant pas par les services d'interprétariat régionaux, leurs interventions ne peuvent pas être analysées dans ce rapport.



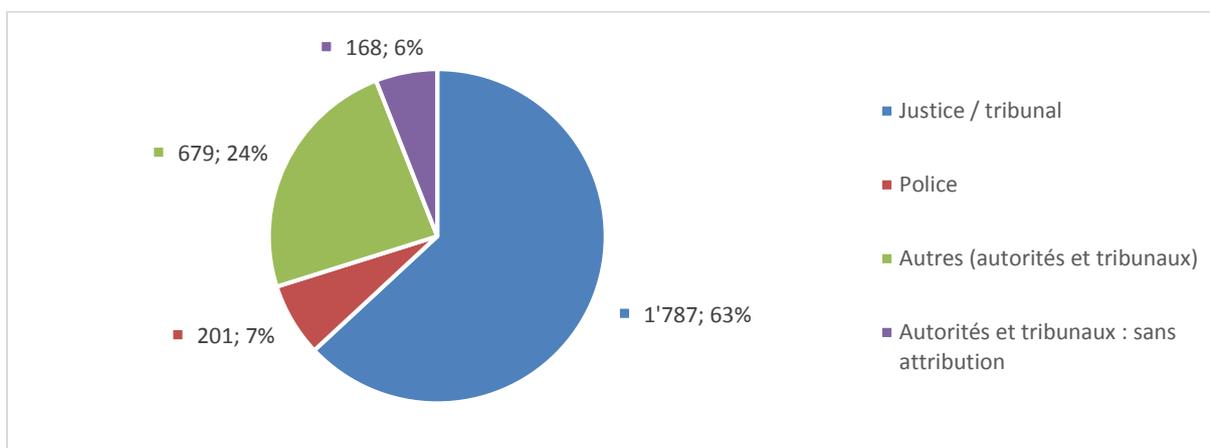
Graphique 26 Domaine des autorités et tribunaux par type d'orientation, 2019

Le taux d'interprétariat par téléphone est étonnamment assez haut (13%). Les 87% restants des interventions sont réalisées sur place. Pour le domaine des autorités et tribunaux, les services d'interprétariat disposaient des catégories suivantes :

| Catégorie | Exemple / explication |
|---------------------------------|---|
| Justice / tribunal | Avocat / notaire, ministère public, procès judiciaire, procédure judiciaire |
| Police | |
| Autres (autorités et tribunaux) | |

Tableau 13 Catégories du domaine des autorités et tribunaux

La répartition des interventions dans les catégories du domaine est la suivante :

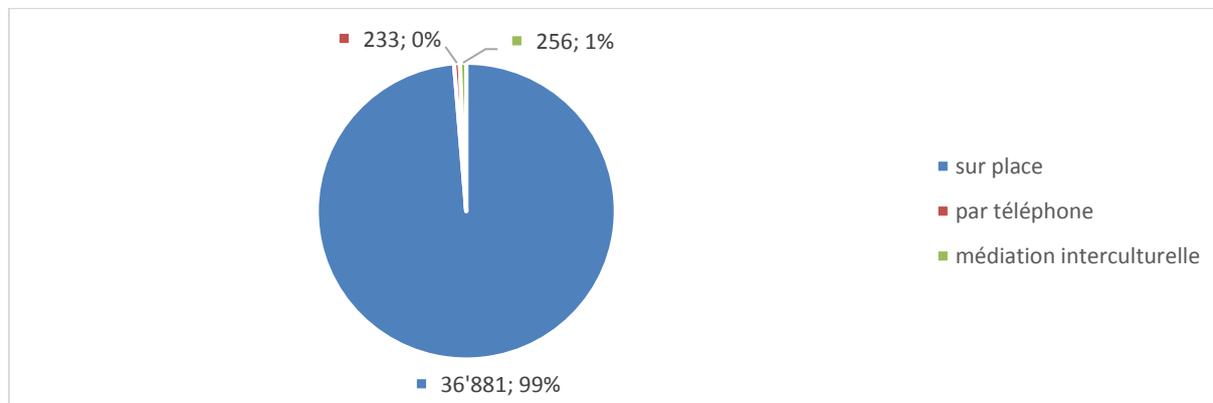


Graphique 27 Interventions dans le domaine des autorités et tribunaux, 2019

Le taux le plus élevé d'interventions a eu lieu dans la catégorie justice / tribunal. Le taux de la catégorie autres est relativement élevé (24%), bien qu'il s'agisse seulement de 679 interventions.

8. Domaine de la formation

Des 305'948 interventions, 37'354 (soit 12%) ont été réalisées dans le domaine de la formation. Toutes les interventions de ce domaine ont été pratiquement réalisées sur place :



Graphique 28 Domaine de la formation par type d'interprétariat, 2019

En 2019, il n'y a jamais eu d'interprétariat par vidéoconférence, de même le taux d'interventions par téléphone est négligeable (<1%, soit 233 interventions).

Pour le domaine de la formation, les services d'interprétariat disposaient des catégories suivantes :

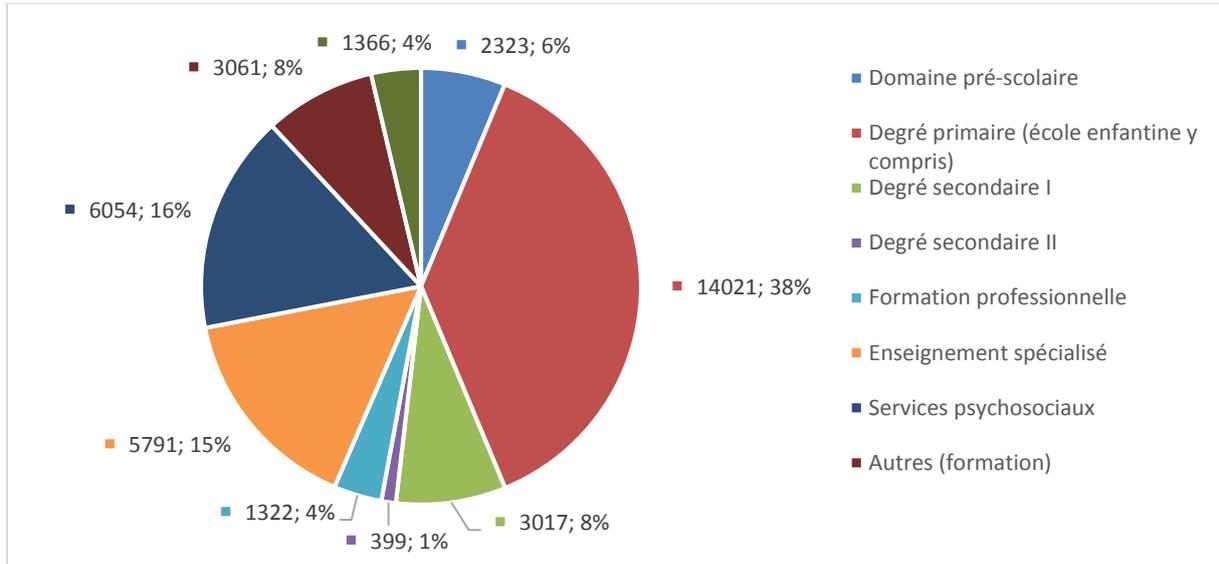
| Catégorie | Exemple / explication |
|--|---|
| Préscolaire | Kitas, atelier de jeu, projet d'encouragement précoce |
| Degré primaire (école enfantine y compris) | Ecole enfantine, cycle élémentaire correspondant en général aux années scolaires 1 à 6 |
| Degré secondaire I | En général. Il s'agit des années scolaires 7 à 9 (école secondaire jusqu'à la fin de l'école obligatoire) |
| Degré secondaire II | Après l'école obligatoire, les élèves passent en degré secondaire (p. ex. formation professionnelle, gymnase, école de culture générale). |
| Orientation professionnelle | Case Management orientation professionnelle, orientation de carrière, etc. |
| Enseignement spécialisé | Orthophonie, psychomotricité, soutien aux élèves surdoués, cours de soutien, etc. |
| Services psychosociaux | Service de psychologie scolaire, travail social en milieu scolaire, conseil en éducation |
| Autres (formation) | |

Tableau 14 Catégories du domaine formation

Les catégories degré primaire, degré secondaire I et II correspondent à la répartition officielle de la CDIP⁷. Elles sont reprises depuis 2019 de manière analogue.

⁷ CDIP, Le système éducatif suisse : <https://www.edk.ch/dyn/11709.php>

Dans le domaine de la formation, la répartition des interventions dans les catégories déterminées était la suivante :



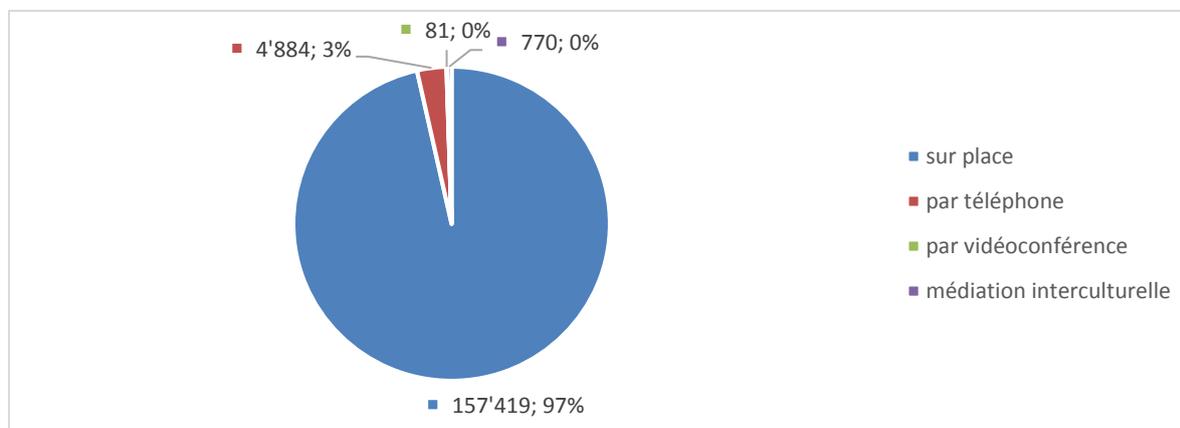
Graphique 29 Interventions dans le domaine formation, 2019

Les taux entre 2018 et 2019 ont très peu changé. La plupart des interventions a eu lieu dans le degré primaire, suivi des catégories services psychosociaux et enseignement spécialisé.

Les services d'interprétariat Bhaasha, COSM, DERMAN TI, FMO, HEKS b.B. ikV ainsi que se comprendre (seulement en partie) n'ont pas pu attribuer leurs interventions du domaine de la formation dans les catégories. Ces services comptabilisent cependant un faible taux d'interventions dans ce domaine. C'est pourquoi seulement 4% de toutes les interventions n'ont pu être attribuées.

9. Domaine de la santé

Sur un total de 305'948 interventions, 157'419 interventions, soit 53% ont été réalisées dans le domaine de la santé. Comme dans le domaine de la formation, la grande majorité de toutes les interventions a lieu avec des interprètes sur place (97%) :



Graphique 30 Domaines de santé par type d'interprétariat, 2019

Toutefois, 3%, soit 4'884 interventions ont eu lieu par téléphone.

Pour le domaine de la santé, les services d'interprétariat disposaient des catégories suivantes :

| Catégorie | Exemple / explication |
|---|--|
| Hôpital STATIONNAIRE | |
| Hôpital AMBULATOIRE | Traitements ambulatoires dans les hôpitaux, "médecine communautaire", urgences, policliniques explicitement ambulatoires, etc. |
| Cabinets médicaux, centres de santé, etc. | Cabinets médicaux privés (médecins de famille, spécialistes), centres de santé, spitex, dentiste, pharmacie, etc. |
| Psychiatrie / psychothérapie STATIONNAIRE | |
| Psychiatrie / psychothérapie AMBULATOIRE | Traitements ambulatoires dans les policliniques psychiatriques, cabinets privés de psychothérapie, service ambulatoire pour victimes de la torture et de la guerre, etc. |
| Réhabilitation / thérapie | Ergothérapie, physiothérapie, cliniques SUVA, etc. |
| Expertise | Expertise A par des bureaux d'expertise ou par les services médicaux régionaux (SMR) |
| Conseil / prévention | Centre de puériculture, conseil en diététique, etc. |
| Autres (santé) | |

Tableau 15 Catégories du domaine santé

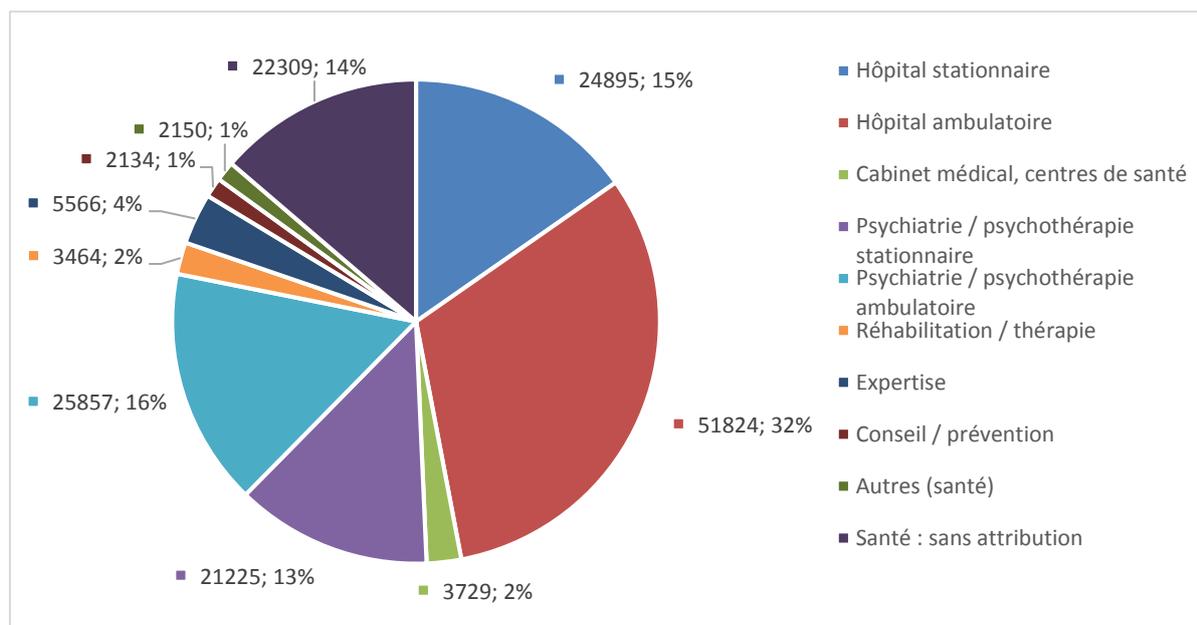
En 2019, plusieurs modifications ont été apportées dans le mode de saisie dans ce domaine :

Depuis 2019, une nouvelle distinction STATIONNAIRE et AMBULATOIRE a été introduite à l'hôpital et en psychiatrie/psychothérapie. Cette différenciation a été demandée par l'Office de la santé publique OFSP. Cette distinction entre stationnaire et ambulatoire est souhaitable, car la facturation des prestations d'interprétariat en dépend (selon DRG e TARMED). Cette distinction n'est néanmoins pas toujours possible à opérer pour les services d'interprétariat, car pour des raisons techniques, l'attribution passe en général par le client, et non pas par les interventions. Lorsqu'une telle distinction n'était pas possible, les services d'interprétariat

ont attribué les interventions à l'une des deux catégories, en général à la catégorie STATIONNAIRE.

La catégorie cabinets médicaux et centres de santé a été introduite en 2019. Les interventions dans ces domaines étaient attribuées jusqu'en 2018 à la catégorie domaine externe à l'hôpital.

La répartition des interventions dans les catégories définies du domaine de la santé est la suivante :



Graphique 31 Interventions dans le domaine santé, 2019

Ce graphique avec la nouvelle catégorisation montre une tout autre réalité des interventions réalisées, en comparaison à 2018. En 2018, les services d'interprétariat ont attribué 51% des interventions au domaine interne à l'hôpital. La nouvelle catégorisation montre qu'au moins 2/3 de ces interventions ont été probablement faites pour des traitements ambulatoires, à savoir 32% des interventions dans la catégorie hôpital (externe) et seulement 15% dans la catégorie hôpital (interne). De même en psychiatrie / psychothérapie, une partie plus importante des interventions a été utilisée pour des traitements ambulatoires (16% contre 13%).

Ces chiffres montrent de manière éloquent l'importance de l'interprétariat communautaire dans les soins de santé ambulatoires. Il est d'autant plus préoccupant que le financement ne soit toujours pas réglé, puisqu'une rémunération dans le cadre de la structure tarifaire TARMED n'est pas prévue. Dans les cabinets privés de médecins et de psychothérapie, la collaboration avec les interprètes professionnel-le-s échoue majoritairement par manque de financement – sauf si les médecins assurent eux-mêmes la prise en charge des coûts d'interprétariat. Cela se voit également au nombre relativement bas des interventions dans la catégorie cabinets médicaux et centres de santé. Les hôpitaux et les cliniques psychiatriques facturent les coûts d'interprétariat pour des services ambulatoires – comme ceux pour des services stationnaires – par des contrats de prestations, des budgets globaux ou de services d'institutions, ou par des fonds.⁸

Les services d'interprétariat DD Zentralschweiz et HEKS AG/SO n'ont pu établir aucune distinction entre les traitements stationnaires et ambulatoires. Toutes les interventions ont été

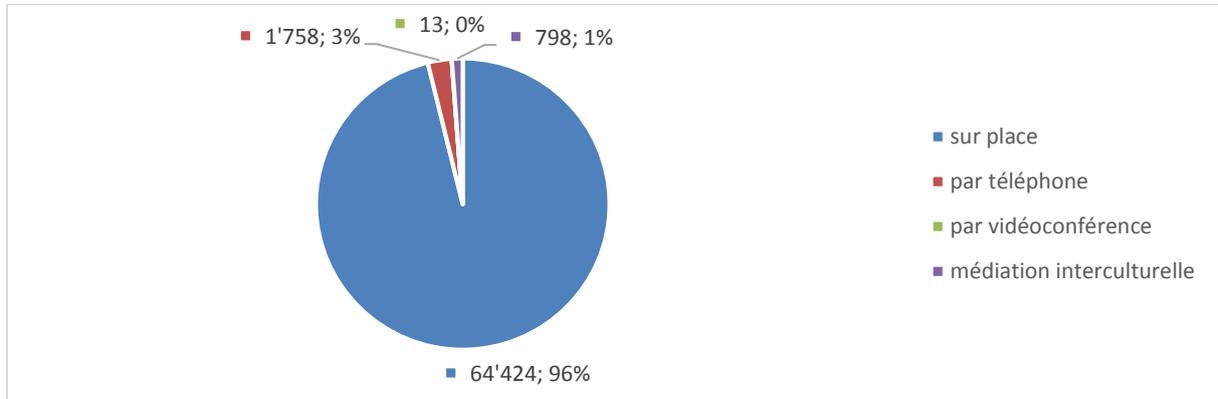
⁸ INTERPRET (2020) : Financement de l'interprétariat communautaire dans le domaine de la santé. Fiche d'information. https://www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file_fr/375/2020_finanzierung-gesundheit.def_f.pdf

attribuées aux domaines ambulatoires (hôpital, et psychiatrie / psychothérapie). Verdi n'a pas pu non plus introduire la distinction psychiatrie / psychothérapie.

Les services d'interprétariat Bhaasha, COSM, DERMAN TI, FMO, HEKS b.B. ikV ainsi que se comprendre (seulement en partie) n'ont pas pu attribuer les interventions aux catégories. Les interventions non attribuées constituent 14% de toutes les interventions dans le domaine de la santé.

10. Domaine social

Sur un total de 305'948 interventions, 66'981 interventions (soit 22%) ont été faites dans le domaine social.



Graphique 32 Domaine social par type d'interprétariat, 2019

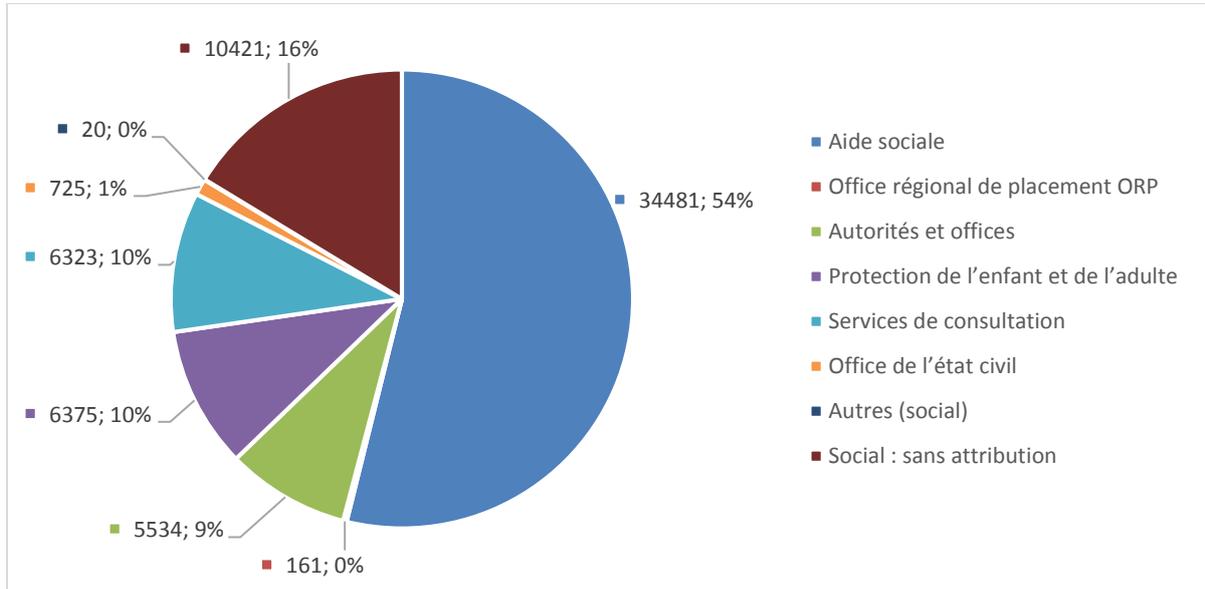
La majorité des interventions a eu lieu sur place (96%), 3% par téléphone, comme dans le domaine de la santé.

Pour le domaine social, les services d'interprétariat disposaient des catégories suivantes :

| Catégorie | Exemple / explication |
|---------------------------------------|--|
| Aide social | Service de l'aide sociale, service social |
| Offices régionaux de placement ORP | |
| Autorités et offices | Aide aux victimes, Office des mineurs, Contrôle des habitants, Office de la migration, etc. |
| Protection de l'enfant et de l'adulte | |
| Services de consultation | Divers services de consultation, bénévolat, plutôt privé, offre vaste (p. ex. aide contre le sida) |
| Office de l'état civil | |
| Autres (social) | |

Tableau 16 Catégories du domaine social

Dans le domaine social, la répartition des interventions selon les catégories définies est la suivante :



Graphique 33 Interventions dans le domaine social, 2019

En 2018, la plupart des interventions (73%) a eu lieu dans la vaste catégorie des services sociaux. La nouvelle catégorisation montre une autre réalité, même si les données sont difficilement comparables, car un taux relativement important d'interventions n'a pu être attribué (par Bhaasha, COSM, DERMANT I, FMO, HEKS b.B. ikV ainsi qu'en partie par se comprendre).

54% des interventions ont lieu dans les bureaux du service social. Les interventions auprès de l'APEA et auprès des autorités et des offices ont augmenté. Concernant les autres catégories, les chiffres sont semblables à ceux de 2018.