

INTERPRET

Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln
Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle
Associazione svizzera per l'interpretariato e la mediazione interculturale

Conséquences de la crise de la crise du coronavirus pour les services d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle :

Collecte et interprétation des résultats du sondage de mai 2020

1. Contexte, public cible et conception du sondage

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

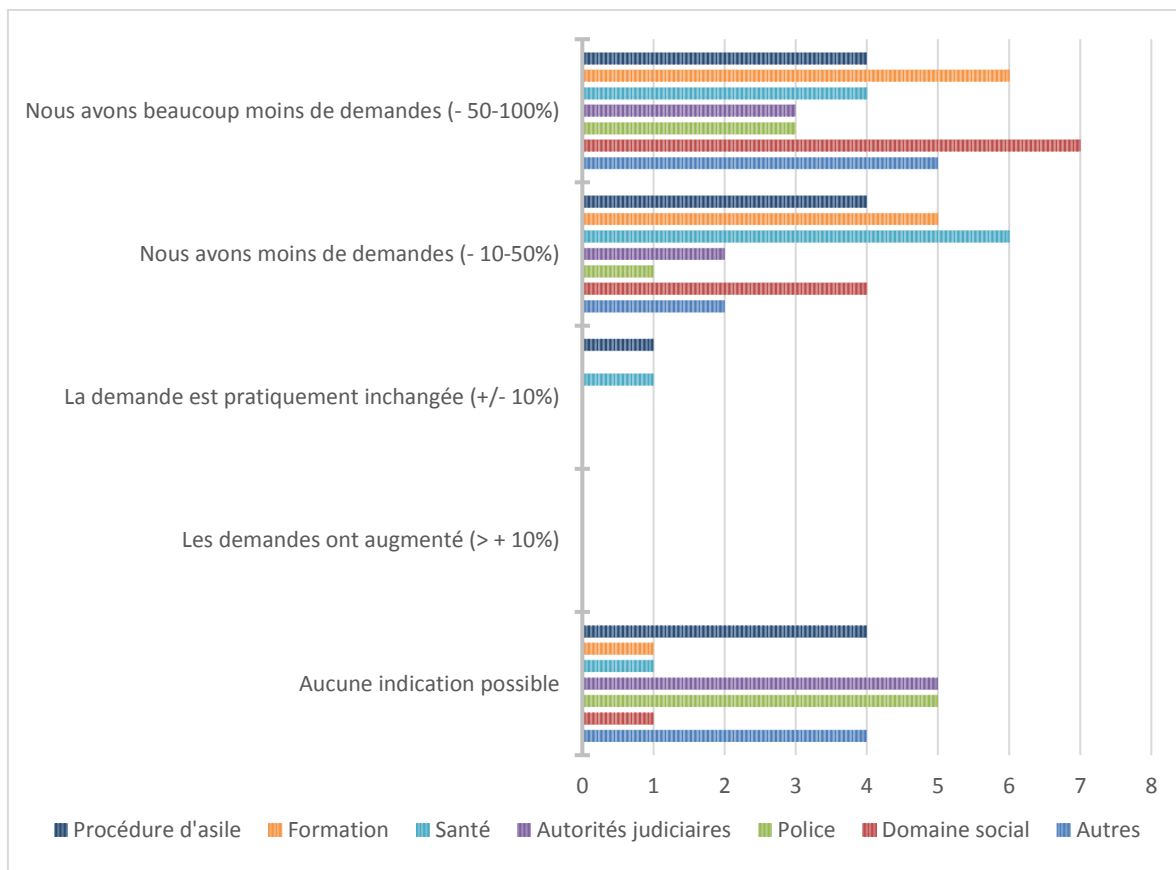
INTERPRET est de fait relativement éloigné de la pratique des interventions. Pour se faire une image détaillée de la manière et de l'étendue des conséquences effectives, le Secrétariat général d'INTERPRET a effectué un sondage à la mi-mai auprès des interprètes communautaires d'une part et des services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

Le groupe cible comptait en tout 21 institutions. 13 d'entre elles ont reçu le lien vers le questionnaire en allemand, 7 vers la version française et 1 vers les deux versions (le service d'interprétariat du Tessin).

Le sondage a été fait sur la plate-forme SurveyMonkey. Le temps de réponse aux neuf questions a duré en moyenne 15 minutes. Avec un retour de 14 réponses complètes (9 pour le questionnaire en allemand et pour le questionnaire en français), le taux de participation est exactement de 2/3. Le questionnaire comprenait des questions avec des options de réponses prédéfinies (multiple choice) et des questions ouvertes. Pour analyser ces dernières, les réponses ont été classées à l'aide de balises.

2. Analyse quantitative des questions

Question 1 : Comment la demande dans les différents domaines a-t-elle évolué depuis la mi-mars en comparaison à la même période en 2019 ? (n = 14)



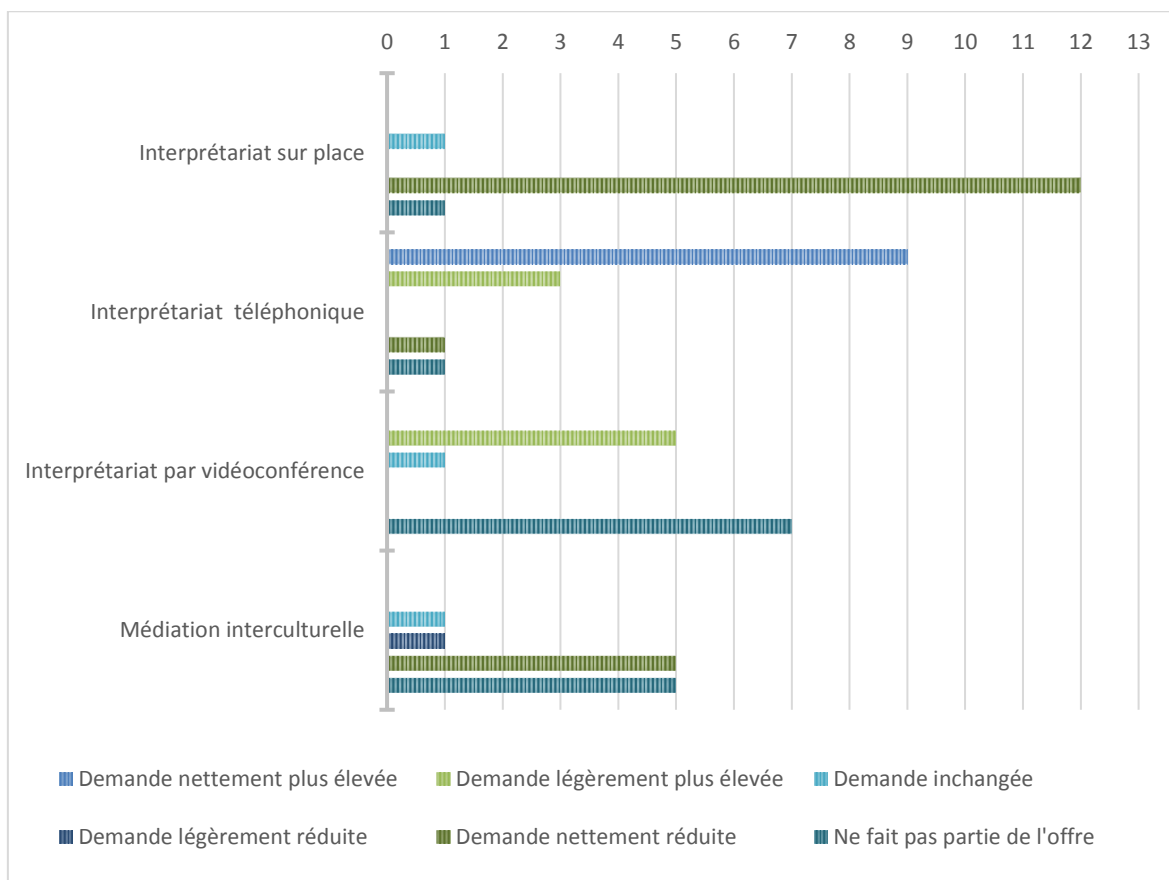
Les réponses confirment un recul net des mandats lié à la crise du coronavirus. Tous domaines confondus, 40 % des participant-e-s déclarent avoir perdu plus de la moitié de leur volume normal de mandats. 30% des participant-e-s situent leur volume entre 50 et 90%. Plusieurs services (27% tous domaines confondus) déclarent toutefois ne pouvoir fournir de données fiables.

On note de grandes disparités entre les domaines d'intervention. Ainsi les plus grandes chutes de mandats semblent avoir eu lieu dans le domaine social et celui de la formation, alors que la baisse dans le domaine de la santé a été moins fortement ressentie. Aucun service ne mentionne une augmentation des interventions.

Dans les commentaires, deux services précisent l'étendue exacte de leurs pertes de mandats : elles sont chiffrées dans un cas à 60%, et dans l'autre à 34%. Il n'est pas précisé de quelles interventions il pourrait ou aurait pu s'agir dans la catégorie « Autres ».

Les services d'interprétariat - ainsi que interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s (voir l'analyse du sondage correspondant) - confirment l'impression que le confinement a conduit à une chute parfois massive de la demande en services d'interprétariat.

Question 2 : La forme du service d'interprétariat demandée a-t-elle évolué ?
 (n = 14)



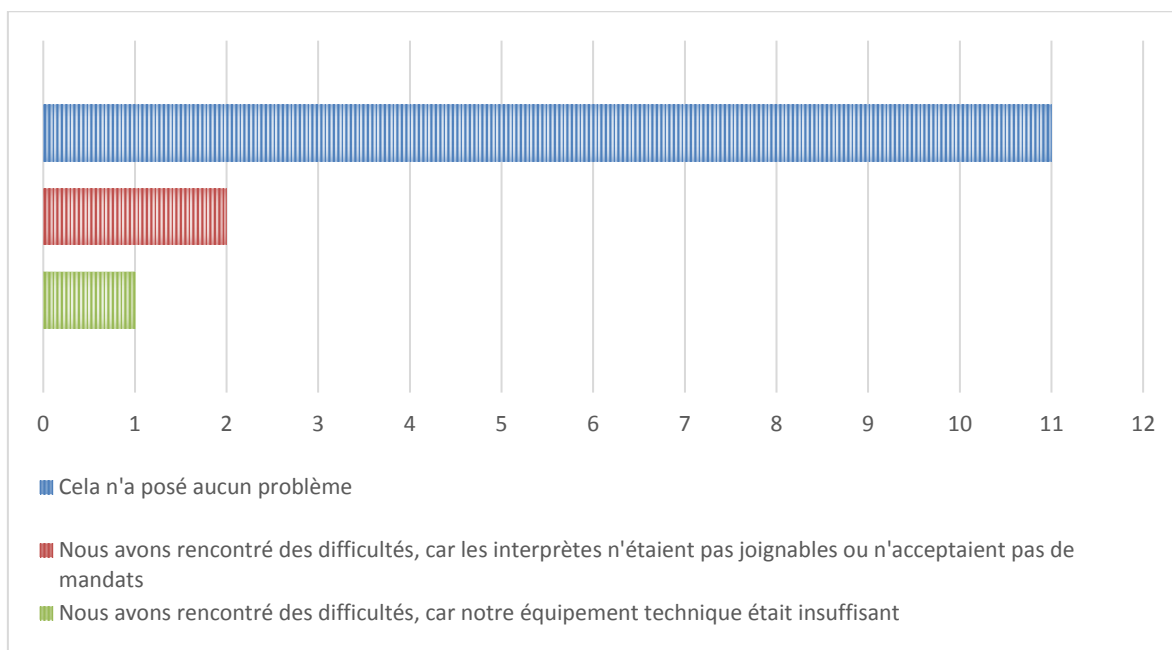
La question 2 analyse la thèse selon laquelle les interventions ont eu lieu majoritairement à distance (par téléphone ou vidéoconférence) pendant les mois du coronavirus. Les réponses confirment un report de l'interprétariat sur place vers l'interprétariat par téléphone. 12 participant-e-s sur 14 constatent une réduction nette de la demande en interprétariat sur place et une nette augmentation de la demande en interprétariat téléphonique.

Une demande accrue en interprétariat par vidéoconférence n'est pas perceptible de la même manière – un bon tiers des participant-e-s indiquent une légère augmentation. Cela tient peut-être à ce que la moitié des services n'offre pas explicitement cette forme d'interprétariat.

Cinq participant-e-s sur 14 déclarent ne pas avoir la médiation culturelle dans leur offre. Les services qui offrent la médiation interculturelle constatent également une réduction nette de la demande.

Dans l'ensemble, les réponses des services d'interprétariat montrent que la crise du coronavirus a effectivement conduit les utilisateurs/utilisatrices des services d'interprétariat à reporter leur demande en interprétariat sur place vers l'interprétariat téléphonique. Il est pour l'heure difficile de savoir s'il s'agit d'un phénomène ponctuel et directement lié à la situation extraordinaire, plus particulièrement aux mesures de protection ou d'une tendance plus durable.

Question 3 : dans quelle mesure avez-vous pu répondre à la demande au cours des dernières semaines ? (n = 14)



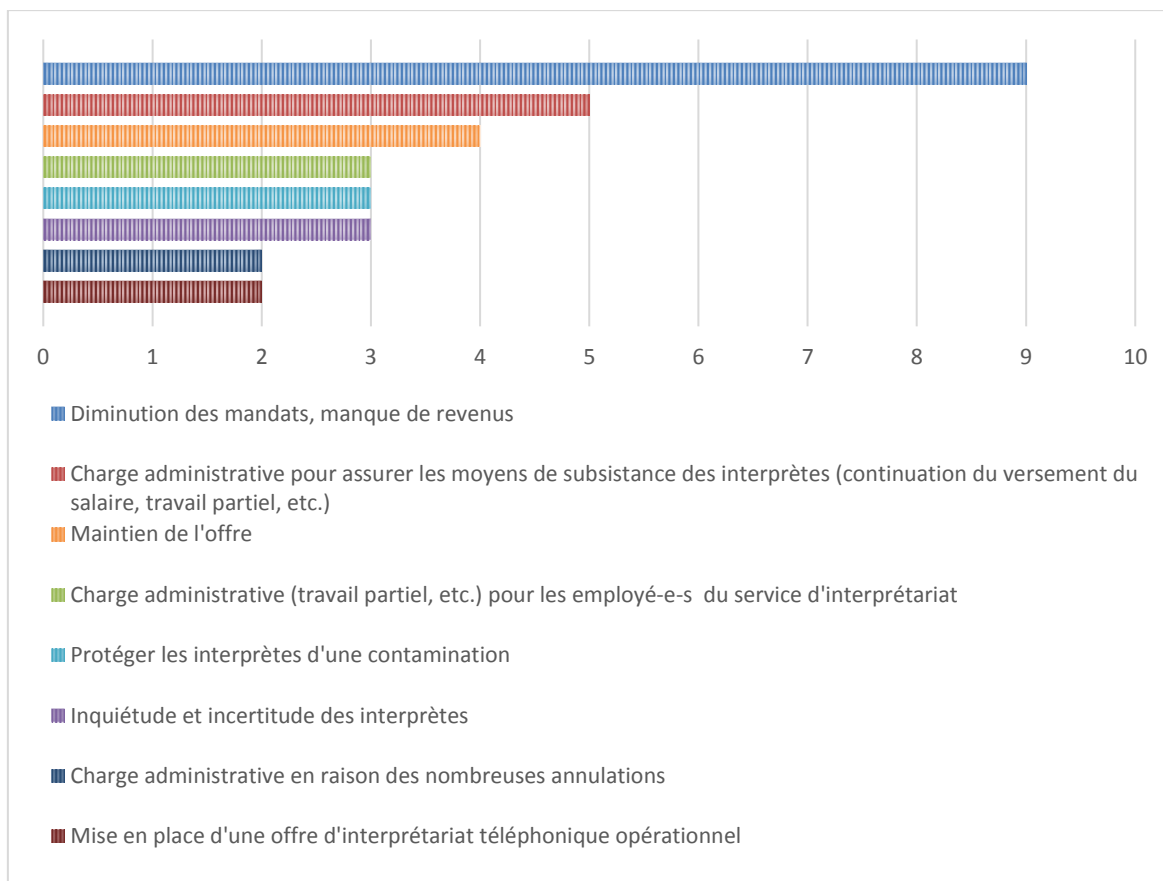
Une grande majorité des participant-e-s déclare avoir pu répondre à la demande sans problème malgré la crise. Seuls deux services d'interprétariat déclarent avoir eu du mal à trouver des interprètes pour les interventions. L'un de ces deux services déclare également avoir eu du mal à réaliser des mandats en raison d'un équipement technique déficitaire.

Trois des quatre commentaires des représentant-e-s des services d'interprétariat soulignent avoir mis en place rapidement un service d'interprétariat téléphonique grâce auquel ils ont pu répondre aux demandes.

Il convient cependant de noter que la demande était beaucoup plus basse qu'habituellement (voir les réponses à la question 1).

Question 4 : quels sont dans la situation actuelle les plus grands défis pour votre service d'interprétariat ? (n = 14)

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



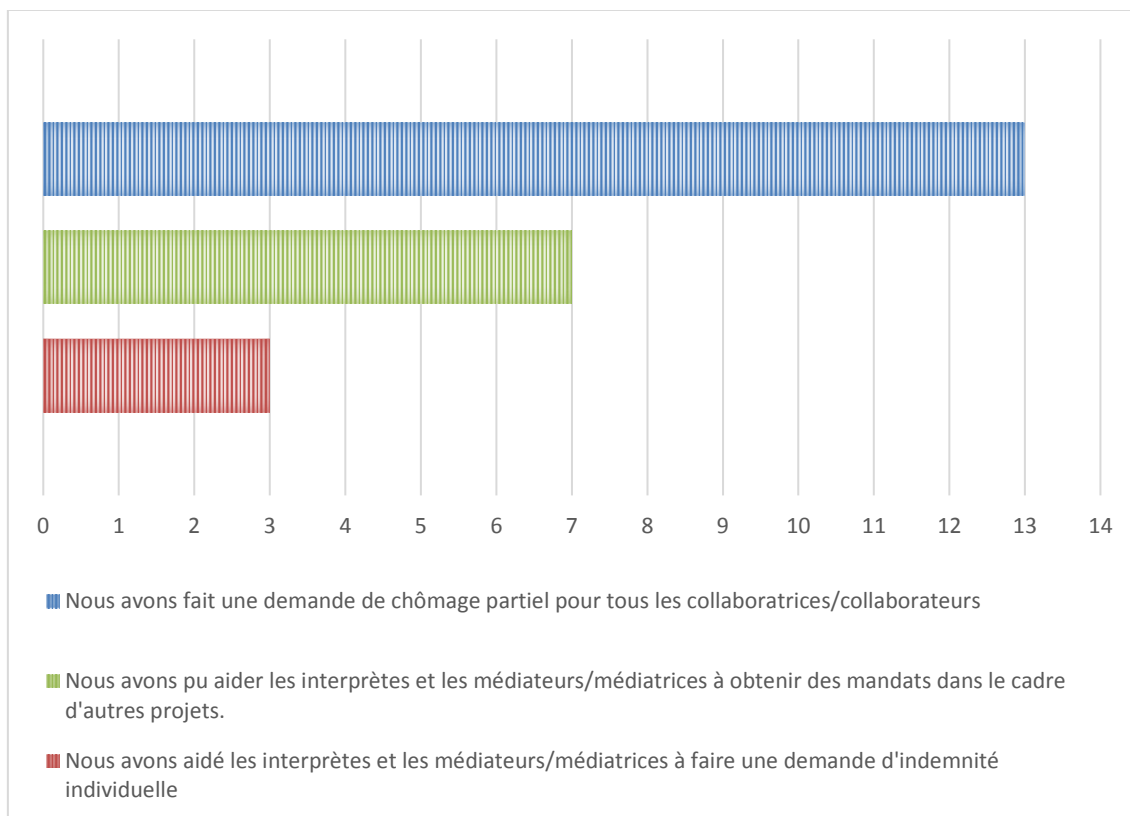
A l'instar des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s, les services d'interprétariat les conséquences financières de la baisse des mandats occupent la première place parmi les défis de la situation liée au coronavirus.

Il est frappant de noter pour de nombreux services d'interprétariat, la charge administrative à plusieurs niveaux est un défi : les mesures pour assurer les moyens de subsistance des interprètes ainsi que des employé-e-s des services d'interprétariat (en premier lieu le travail lié à l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail) d'une part. Les annulations de mandats ont entraîné également une importante charge de travail, d'autre part.

Le souci de la santé des interprètes communautaires s'est exprimé dans deux réponses : d'une part, protéger les interprètes communautaires d'une contamination au coronavirus, de l'autre, constater leur grande insécurité et au final les accompagner et leur apporter un soutien.

Selon les participant-e-s, les défis liés directement à la prestation de services n'ont pas été marquants : quatre services d'interprétariat ont vécu le maintien de leur offre comme un défi et deux services évaluent la mise en place d'une offre d'interprétariat téléphonique comme un grand défi. Un service indique en outre explicitement la communication avec les interprètes comme une difficulté supplémentaire.

Question 5 : quelles mesures de soutien à l'égard des interprètes et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s avez-vous pu mettre en œuvre durant cette période difficile ? (n = 14)



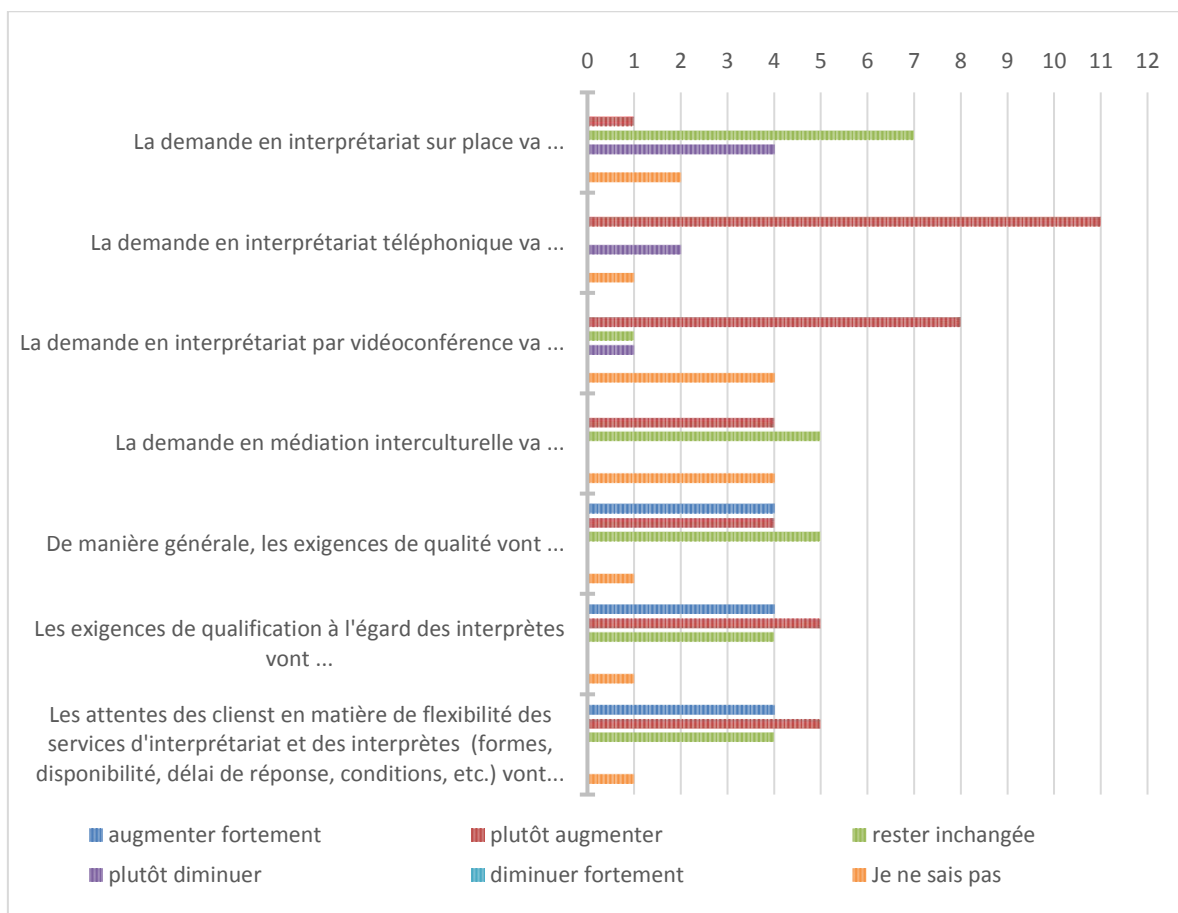
Parmi les 14 services d'interprétariat, 13 déclarent avoir déposé une demande de chômage partiel. D'autres précisent dans les commentaires que les allocations correspondantes avaient déjà été versées. C'est une nouvelle tout à fait réjouissante qui apaise la situation parfois précaire des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s.

Sept services d'interprétariat déclarent avoir trouvé des possibilités supplémentaires d'interventions, trois services ont aidé leurs interprètes et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s à déposer des demandes d'indemnités individuelles.

Plusieurs services d'interprétariat précisent dans leurs commentaires les mesures qu'ils ont prises. Il apparaît clairement qu'au moins un service a apporté une aide financière directe à ses interprètes, alors que dans d'autres cas, un fonds de solidarité a été créé pour permettre de tels soutiens. En outre, de nombreux entretiens individuels ont eu lieu, et généralement, la disponibilité des personnes de contact pour les interprètes était garantie. Un service rapporte la création d'un recueil de questions et de réponses fréquentes en vue de venir en aide aux interprètes.

Ce qui apparaît déjà dans les réponses à la question 4 (souci à l'égard des interprètes et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s et charge administrative pour assurer leurs moyens de subsistance), apparaît ici encore plus nettement : dans la crise, les services d'interprétariat se perçoivent comme des employeurs responsables à l'égard de leurs interprètes communautaires et leurs médiateurs/médiatrices interculturel-le-s et agissent en conséquence. Cela ne change certes rien à la précarité des conditions d'engagement des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s, mais cela montre clairement qu'ils/elles ne sont pas abandonnée-e-s dans des situations particulièrement critiques comme la crise du coronavirus.

Question 6 : quelles seront à votre avis les évolutions à moyen et long terme dans l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle ? (n = 14)



Les réponses à la question sur les perspectives d'avenir ne donnent pas de résultat clair. La seule réponse la plus claire concerne l'augmentation probable de la demande en interprétariat à distance. Mais il y a quelques services d'interprétariat qui s'attendent plutôt à une baisse de la demande.

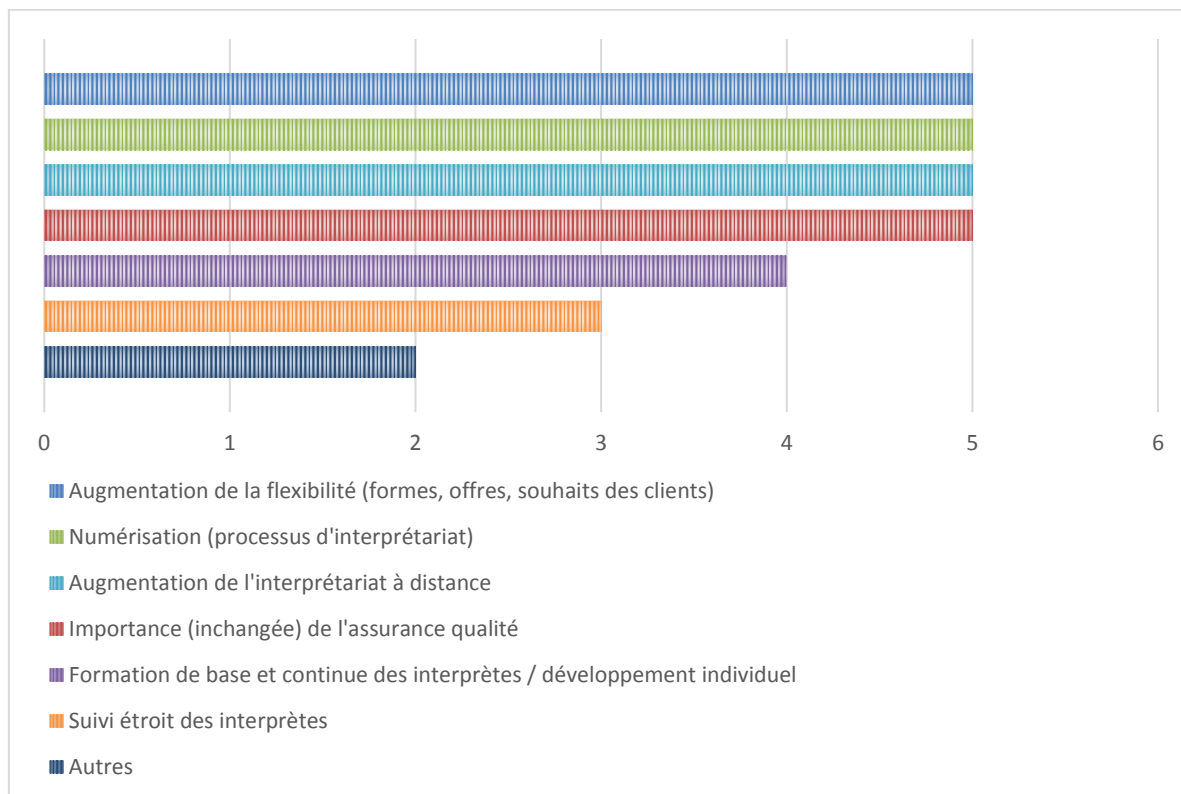
On prévoit une augmentation des exigences générales de qualité, des exigences à l'égard des interprètes concernant la qualification et une augmentation des attentes des clients concernant la flexibilité des services d'interprétariat et des interprètes.

Personne ne prévoit une réduction massive de la demande des différentes formes d'interprétariat, ni des exigences à l'égard des services. Dans l'ensemble, les services d'interprétariat ne pensent plutôt pas que la chute des mandats perdure ou qu'elle conduise à ce que les clients se tournent vers des solutions autres (c'est-à-dire non professionnelles). Dans les commentaires, plusieurs services d'interprétariat expriment néanmoins des craintes en faisant référence à la pression économique dans le secteur de la santé, et de manière générale, aux conséquences économiques de la crise du coronavirus. A long terme, les conséquences négatives pour la demande en interprétariat communautaire et en médiation interculturelle ne sont par conséquent pas entièrement exclues.

On souligne à plusieurs reprises dans les commentaires que le développement de la numérisation entraîne une augmentation des exigences à l'égard des interprètes (technophilie, organisation/administration, propre infrastructure, travail soigné) et aux services d'interprétariat (rapidité, flexibilité et efficacité).

Question 7 : quelles opportunités et possibilités futures voyez-vous pour votre service d'interprétariat ? (n = 14)

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



Les questions 6 et 7 sont naturellement liées l'une à l'autre : les réponses à la question 7 peuvent être bien sûr influencées par les options de réponses à la question 6. Il est à ce titre intéressant de noter quels aspects supplémentaires sont mentionnés.

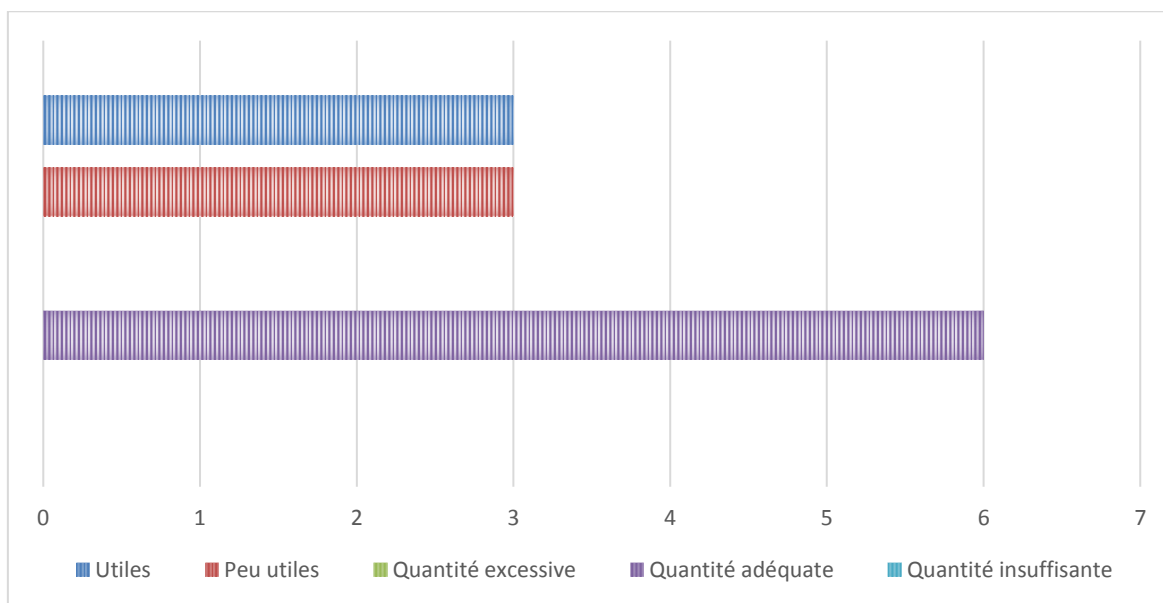
Quatre services d'interprétariat évoquent le développement personnel des interprètes communautaires et des médiateurs/médiatrices interculturel-le-s et séparément le soutien et l'accompagnement. Les deux domaines apparaissent comme deux aspects séparés dans le graphique ci-dessus, le développement personnel étant mentionné avec la formation de base et continue.

Une partie des réponses qui mentionnent l'assurance qualité souligne son importance inchangée, les services concernés semblent ne pas la négliger. Il n'est pas certain si les autres réponses sont à interpréter de la même manière ou si elles n'expriment pas plutôt que les efforts en matière d'assurance qualité pourraient (ou devraient) être renforcés.

Les participant-e-s évoquent clairement l'aspect de développement dans les domaines de la numérisation, la flexibilité et l'augmentation de l'interprétariat à distance, et les perçoivent comme des tendances de l'avenir.

La rubrique « Autres » rassemble les réponses qui expriment une incertitude à l'égard d'autres développements une quasi impossibilité de définir ces derniers.

Question 8 : comment évaluez-vous les informations d'INTERPRET pendant la crise du coronavirus? (n = 11)



INTERPRET a essayé d'apporter son soutien aux services d'interprétariat ainsi qu'aux interprètes communautaires et aux médiateurs/médiatrices interculturel-le-s en leur communiquant des informations sur la crise du coronavirus, par exemple des recommandations et des indications sur les possibilités d'indemnités ou un modèle de plan de protection. Le sondage auprès des services d'interprétariat a aussi été utilisé pour obtenir un retour sur ces informations. Cette question a été traitée seulement par 11 services d'interprétariat (réponse multiple).

Excepté sur la question de la quantité (adéquate), les réponses ne sont pas univoques. Les évaluations des informations (utiles ou peu utiles) s'équivalent.

Les commentaires montrent clairement qu'INTERPRET a parfois communiqué des informations trop tardivement et que les services d'interprétariat les avaient déjà obtenues par eux-mêmes. Au moins un commentaire explicite le besoin d'un service d'information et de contact pour les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices interculturel-le-s, en d'autres termes une représentation (syndicale) ou une association professionnelle.

3. Interprétation

Effets sur le volume des mandats des services d'interprétariat

Les résultats du sondage confirment les pertes parfois massives de mandats des services d'interprétariat. Même si la majorité des services semblent penser que le marché se rétablira bientôt, on sent une certaine insécurité. Le terme « normalisation » qui est utilisé à plusieurs reprises par les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices interculturel-le-s n'apparaît pas dans les réponses des services d'interprétariat. Beaucoup soulignent qu'il est trop tôt pour établir un bilan des conséquences. Il reste donc à voir dans quelle mesure la crise du coronavirus exerce une influence la demande en prestations d'interprétariat dans le domaine interculturel.

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

La thèse selon laquelle les mesures de protection ont permis une plus grande visibilité de l'interprétariat à distance est également confirmée dans ce sondage.

La grande différence entre l'interprétariat téléphonique et l'interprétariat par vidéoconférence tient principalement à ce que les conditions techniques et juridiques (protections des données) de l'interprétariat par vidéoconférence ne sont en général pas réglées. De nombreux services d'interprétariat n'offrent pas pour cette raison l'interprétariat par vidéoconférence. L'interprétariat téléphonique s'est révélé la « forme du moment », facilement réalisable d'un point de vue technique. Plusieurs services d'interprétariat ont mis en place pour la période du coronavirus un service d'interprétariat téléphonique. Pour une évaluation plus approfondie, les interventions devraient être analysées plus précisément et avant tout le contenu et la durée de celles-ci devraient être étudiées. Tout au moins pour la durée des mesures de protection contre le coronavirus, l'interprétariat téléphonique semble avoir fonctionné comme alternative à l'interprétariat sur place, dans la mesure où dans de nombreuses situations, seules les interventions sous cette forme ont pu avoir lieu.

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

Défis et opportunités

Concernant les défis, les services d'interprétariat situent au premier plan la chute des mandats, la charge administrative en lien avec la gestion directe de la crise. Cela montre aussi que les services d'interprétariat ont pris leur rôle d'employeur au sérieux et qu'ils se sont investis en faveur de leurs interprètes et médiateurs/médiatrices interculturel-le-s.

Les interventions accrues dans l'interprétariat à distance et l'augmentation de la numérisation sont comprises à la fois comme un défi et comme une opportunité. Les services d'interprétariat semblent déceler des possibilités pour une évolution positive dans les années à venir, mais ils sont également conscients que les exigences à l'égard des offres, des méthodes de travail et des compétences des interprètes communautaires ont tendance à augmenter.