

# **Statistiques des interventions en interprétariat communautaire et médiation interculturelle pour l'année 2020**

Berne, le 27 avril 2021

## Résumé

L'année 2020 rentrera dans les livres d'histoire comme « l'année du coronavirus ». Les mesures et restrictions liées à la pandémie ont eu un impact sur tous les domaines de la vie, y compris l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle.

Malgré un recul lié au semi-confinement au printemps 2020, le nombre d'interventions a légèrement augmenté par rapport à 2019, soit d'environ 1500, pour atteindre 307 200 interventions. Par contre, le nombre d'heures d'interventions a diminué d'environ 15 000 pour atteindre 355 800 heures. Cela s'explique par l'augmentation du nombre d'interventions par téléphone, qui sont plus courtes que les interventions sur place. **L'interprétariat à distance** (par téléphone et vidéoconférence) a connu un essor important en 2020, représentant 20% de toutes les interventions, contre 9% l'année précédente. Les interventions par téléphone ont doublé pour atteindre près de 60 000 et les interventions d'interprétariat par vidéoconférence sont passées de moins de 100 interventions en 2019 à plus de 3600 cette année. Cette tendance devrait se poursuivre à l'avenir, entraînant des opportunités et des défis particuliers pour la profession. Afin de garantir une qualité aussi irréprochable que possible, INTERPRET demande que l'interprétariat à distance occupe une place plus importante lors du processus de qualification des interprètes.

**La médiation interculturelle** ne représente toujours qu'environ 1% de toutes les interventions, mais elle a connu une augmentation, passant d'un peu moins de 2000 à plus de 3000 interventions.

La **santé** reste le domaine avec le plus grand nombre d'interventions (52%), bien qu'il y ait une diminution d'environ 3'000 interventions par rapport à 2019. Le domaine **social** reste en deuxième position avec 20% et une diminution de 5500 interventions. En revanche, **l'asile** a connu une hausse significative d'environ 9500 interventions, passant à 44 500 interventions (15%). Le domaine de l'asile a ainsi dépassé le domaine de la **formation**. Le nombre d'interventions dans la formation et dans le domaine des **autorités et tribunaux** est resté constant, avec environ 38 000 interventions, respectivement 2800.

L'augmentation significative de la **qualification des interprètes** mandaté-e-s au cours de l'année sous revue est réjouissante. En effet, 61,8% des interventions ont été effectuées par des interprètes titulaires du certificat INTERPRET, du brevet fédéral ou d'une qualification supérieure, contre 54,5% en 2019. Les interprètes qualifié-e-s ont été mandaté-e-s encore davantage pour l'interprétariat téléphonique et l'interprétariat par vidéoconférence (63% et 72%). La part d'interventions effectuées par des personnes sans formation a diminué, passant de 36 000 à 30 000, et celle des interprètes en formation de 94 000 à 87 000.

En termes de **langues d'interprétariat**, l'arabe a remplacé le tigrinya à la première place. Les six langues les plus courantes (l'arabe, le tigrinya, l'albanais, le tamoul, le turc et le farsi) continuent de représenter plus de 50% de toutes les interventions. Les 12 langues les plus demandées couvrent déjà plus de 75% et les 20 plus fréquentes plus de 90% de toutes les interventions. Les 10% restants sont répartis entre plus de 50 langues.

## Préface

Le présent rapport rassemble les chiffres les plus importants sur les interventions d'interprétariat communautaire<sup>1</sup> et de médiation interculturelle en 2020 et donne une idée sur le volume, les acteurs, les types d'interprétariat et les lieux d'interventions, ainsi que sur le nombre et les qualifications des praticien-ne-s.

La base de la saisie des statistiques des interventions est un formulaire Excel, développé en collaboration avec les services d'interprétariat régionaux et un document explicatif avec des indications pour la saisie et la répartition des interventions.<sup>2</sup> Pour l'analyse des chiffres de l'année 2020, INTERPRET a reçu des fiches de données de 21 services d'interprétariat.

Comme les années précédentes, les chiffres peuvent contenir quelques imprécisions qui sont dues à la méthode d'enquête utilisée :

- L'attribution à un domaine est faite par le biais de l'adresse de facturation d'un client. Les informations sur le lieu ou 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/trices 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/trices, ou par des membres de la famille) ne sont pas comptabilisées.

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

En dépit de ces restrictions, le résumé 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.

---

<sup>1</sup> Traditionnellement, l'interprétariat communautaire couvre principalement les domaines de la formation, de la santé et du social. En 2019, les interventions dans le cadre de la protection juridique de la procédure d'asile accélérée ont été ajoutées. Cependant, l'interprétariat dans le cadre de la procédure d'asile et pratiquement toutes les interventions dans le secteur de la justice ne sont pas incluses dans ces statistiques. Les institutions responsables (SEM, police, tribunaux, etc.) ne collaborent pas avec les services d'interprétariat communautaire régionaux, de sorte que les chiffres des interventions correspondantes ne sont pas disponibles.

<sup>2</sup> Ces deux documents sont téléchargeables sur le site d'INTERPRET dans la rubrique « Statistiques » : [www.inter-pret.ch/fr/service/statistiken-77.html](http://www.inter-pret.ch/fr/service/statistiken-77.html)

## Table des matières

Résumé.....	ii
Préface.....	iii
Table des matières.....	iv
Index des graphiques.....	v
Index des tableaux.....	vi
Services d'interprétariat régionaux.....	vii
1. Interventions et heures – aperçu.....	1
Domaines d'intervention en 2020 et au fil des années.....	2
Heures d'intervention au fil des années.....	3
Les parts des services d'interprétariat.....	4
Les services d'interprétariat au fil des années.....	5
2. La qualification des interprètes communautaires et des médiateurs/trices interculturel-le-s.....	6
Interventions par qualification des interprètes et médiateurs/trices.....	6
Les services d'interprétariat par qualification des interprètes.....	8
3. Les différents types d'interprétariat.....	10
L'interprétariat sur place.....	11
L'interprétariat par téléphone.....	12
L'interprétariat par vidéoconférence.....	14
La médiation interculturelle.....	15
4. Langues.....	19
Les langues avec le plus d'interventions au cours des années.....	20
5. Domaine de l'asile.....	21
7. Domaine des autorités et tribunaux.....	23
8. Domaine de la formation.....	25
9. Domaine de la santé.....	27
10. Domaine social.....	29

## Index des graphiques

Graphique 1: interventions par type d'interprétariat 2020.....	1
Graphique 2: types d'intervention, 2014-2020.....	1
Graphique 3: interventions par domaine, 2020 .....	2
Graphique 4: interventions par domaine, 2014-2020 .....	3
Graphique 5: heures d'intervention, 2008-2020 .....	3
Graphique 6: services d'interprétariat par interventions, 2020.....	4
Graphique 7: volume d'intervention par service d'interprétariat, 2016-2020.....	5
Graphique 8: interventions par qualification, 2014-2020 .....	7
Graphique 9: interventions par qualification et service d'interprétariat, 2020.....	8
Graphique 10: interventions d'interprétariat sur place par domaine, 2020.....	12
Graphique 11: interventions sur place par qualification, 2020 .....	12
Graphique 12: interventions d'interprétariat par téléphone par services d'interprétariat, 2019-2020 .....	13
Graphique 13: interventions d'interprétariat par téléphone par domaine, 2020 .....	13
Graphique 14: interventions d'interprétariat par téléphone par qualification, 2020 .....	14
Graphique 15: interventions d'interprétariat par vidéoconférence par domaine, 2020 .....	14
Graphique 16: interventions d'interprétariat par vidéoconférence par qualification, 2020 .....	15
Graphique 17: interventions de médiation interculturelle, 2014-2020.....	15
Graphique 18: la médiation interculturelle par domaine, 2020 .....	16
Graphique 19: interventions de médiation interculturelle par qualification, 2020 .....	16
Graphique 20: interventions de médiation interculturelle par service d'interprétariat, 2014-2020 .....	18
Graphique 21: les langues les plus fréquentes, 2014-2020.....	20
Graphique 22: le domaine de l'asile par type d'interprétariat, 2020 .....	21
Graphique 23: interventions dans le domaine de l'asile, 2020 .....	22
Graphique 24: domaine des autorités et tribunaux par type d'interprétariat, 2020.....	23
Graphique 25: interventions dans le domaine des autorités et tribunaux, 2020.....	24
Graphique 26: le domaine de la formation par type d'interprétariat, 2020 .....	25
Graphique 27: interventions dans le domaine de la formation, 2020 .....	26
Graphique 28: le domaine de la santé par type d'interprétariat, 2020 .....	27
Graphique 29: interventions du domaine de la santé, 2020 .....	28
Graphique 30: le domaine social par types d'interprétariat, 2020.....	29
Graphique 31: interventions du domaine social, 2020.....	30

## Index des tableaux

Tableau 1: services d'interprétariat régionaux, 2020.....	vii
Tableau 2: interventions par personne et qualification, 2018-2020 .....	7
Tableau 3: services d'interprétariat par taux de qualification, 2020 .....	9
Tableau 4: interventions par type et service d'interprétariat, 2020 .....	10
Tableau 5: durée moyenne et nombre des interventions par type et domaine, 2020 .....	11
Tableau 6: interventions de médiation interculturelle par service d'interprétariat, 2020.....	17
Tableau 7: interventions par langue, 2020 .....	19
Tableau 8: catégories du domaine de l'asile .....	21
Tableau 9: catégories du domaine autorités et tribunaux.....	23
Tableau 10: catégories du domaine de la formation .....	25
Tableau 11: catégories du domaine de la santé .....	27
Tableau 12: catégories du domaine social.....	29

## Services d'interprétariat régionaux

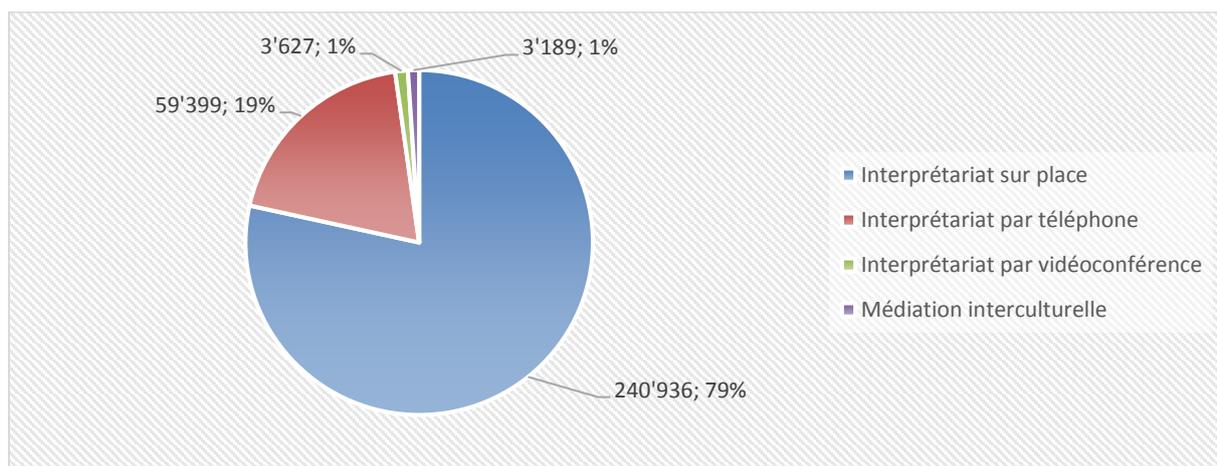
Pour l'année 2020, INTERPRET a reçu les données de 21 services d'interprétariat, pour l'analyse statistique des chiffres des interventions :

Service d'interprétariat	Nom	Langue officielle (F, A, I) / remarques
Agenzia DERMAN Ticino di SOS Ticino	DERMAN TI	I / DERMAN TI mandate depuis 2019 des interprètes pour la région de structures d'asile fédérales du Tessin.
AOZ Medios, Interkulturelles Dolmetschen	AOZ Medios	A / Depuis 2019, le service national d'interprétariat téléphonique fait partie de AOZ Medios.
Appartenances Vaud, Service Intermedia	Appartenances	F
Ausländerdienst Baselland (ald), Dolmetschdienst	ald	A
AVIC – Association valaisanne pour l'interprétariat communautaire	AVIC	F
Bhaasha Vaud	Bhaasha	F / service d'interprétariat depuis 2019
comprendi? Berner Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen, Caritas Bern	comprendi	A / comprendi mandate depuis 2019 des interprètes pour la région de structures d'asile fédérales de Suisse centrale.
Centre d'interprétariat communautaire et de traduction, Service de la cohésion multiculturelle (COSM)	COSM	F
Connexion sarl	Connexion	F
DERMAN Schaffhausen, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk Schaffhausen	DERMAN SH	A / Le service d'interprétariat téléphonique « telducto » est présenté depuis récemment de manière intégrée. DERMAN SH mandate des interprètes pour les régions de structures d'asile fédérales de Berne et de Zurich
Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern	DD Zentral-schweiz	A
Fachstelle Integrationsförderung, Dolmetschdienst, Stadt Winterthur	Winterthur	A
HEKS Linguadukt AG / SO	HEKS AG/SO	A
HEKS Linguadukt beider Basel	HEKS b. Basel	A
HEKS Linguadukt beider Basel – ikV	HEKS ikV-Projekte	A / Les interventions de médiation interculturelle dans le cadre de projets sont comptabilisées dans le rapport statistique depuis 2019.
HEKS Linguadukt Dolmetschen Asyl	HEKS Dolm. Asyl	A / HEKS mandate depuis 2019 des interprètes pour les régions de structures d'asile fédérales de la Suisse orientale et de la Suisse du Nord-Ouest.
interunido	interunido	A
« se comprendre », Caritas Suisse	se comprendre	F / se comprendre mandate depuis 2019 des interprètes pour la région de structures d'asile fédérales de la Suisse romande.
Service interprétariat communautaire, Croix-Rouge genevoise	CRG	F
verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz, ARGE Integration Ostschweiz	verdi	A
Vermittlungsstelle interkulturelles Dolmetschen Oberwallis FMO	FMO	A

**Tableau 1: services d'interprétariat régionaux, 2020**

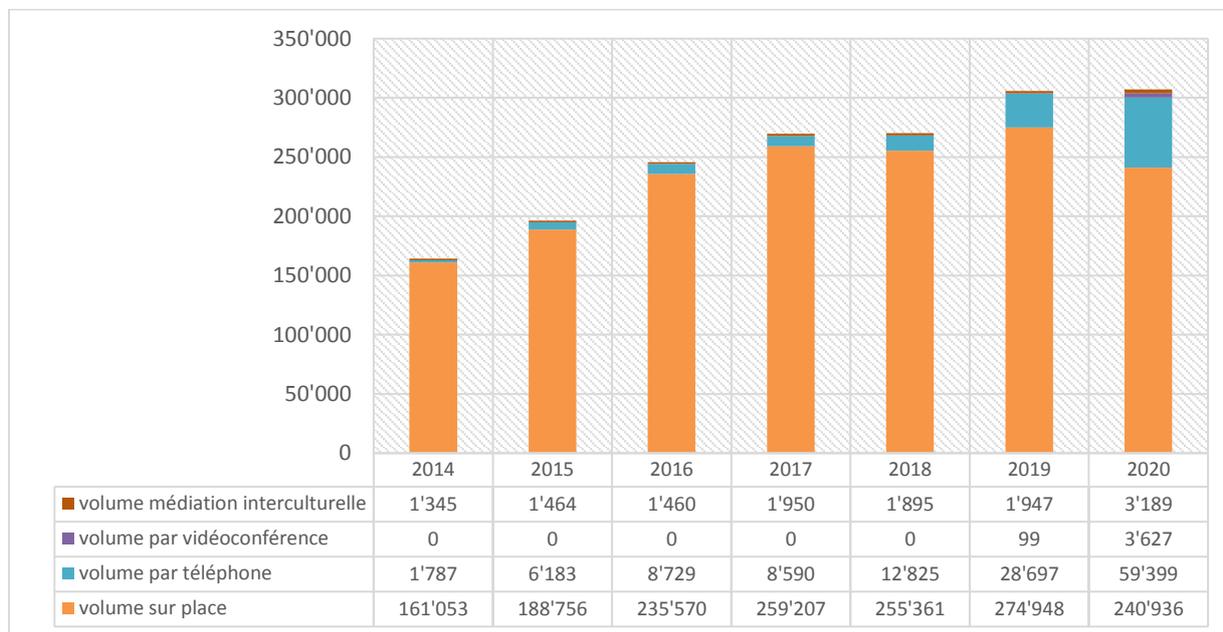
## 1. Interventions et heures – aperçu

Au cours de l'année 2020, les 21 services régionaux d'interprétariat ont été mandatés pour un total de 307 151 interventions soit 355 835 heures. Globalement, le nombre d'interventions a légèrement augmenté (l'année précédente, il y avait un total de 305 691 interventions). Compte tenu de la chute des mandats au printemps 2020 en raison du premier semi-confinement dû au coronavirus, ce chiffre est remarquable.



Graphique 1: interventions par type d'interprétariat 2020

Les types d'intervention ont connu des changements notables entre 2019 et 2020, comme le montre la comparaison des années 2014 à 2020 :

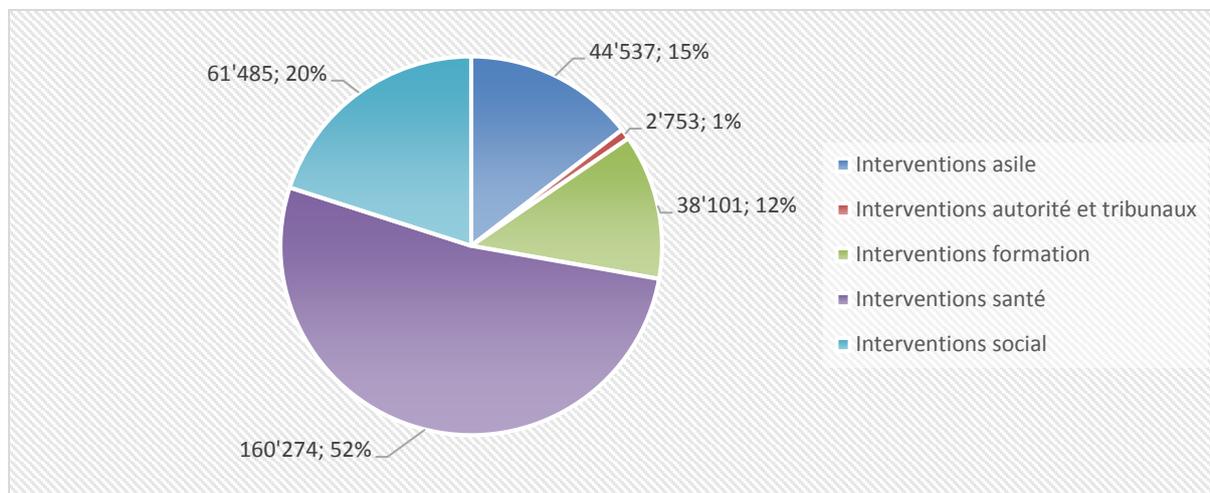


Graphique 2: types d'intervention, 2014-2020

Le nombre d'interventions sur place a baissé de 12% par rapport à l'année précédente. Il s'agit de la première baisse significative au cours des sept dernières années. L'interprétariat par téléphone et par vidéoconférence, en revanche, a fortement augmenté et représente aujourd'hui 20% de toutes les interventions. L'évolution vers une plus grande importance de l'interprétariat à distance a probablement été renforcée ou accélérée par la pandémie du coronavirus. La médiation interculturelle représente, comme l'année précédente, environ 1% du total des interventions. Elle présente cependant également une augmentation, passant d'environ 1900 interventions en 2019 à 3200 interventions au cours de l'année sous revue.

## Domaines d'intervention en 2020 et au fil des années

La répartition des domaines de l'asile, des autorités et tribunaux, de la formation, de la santé et du social se présente comme suit pour l'année sous revue:

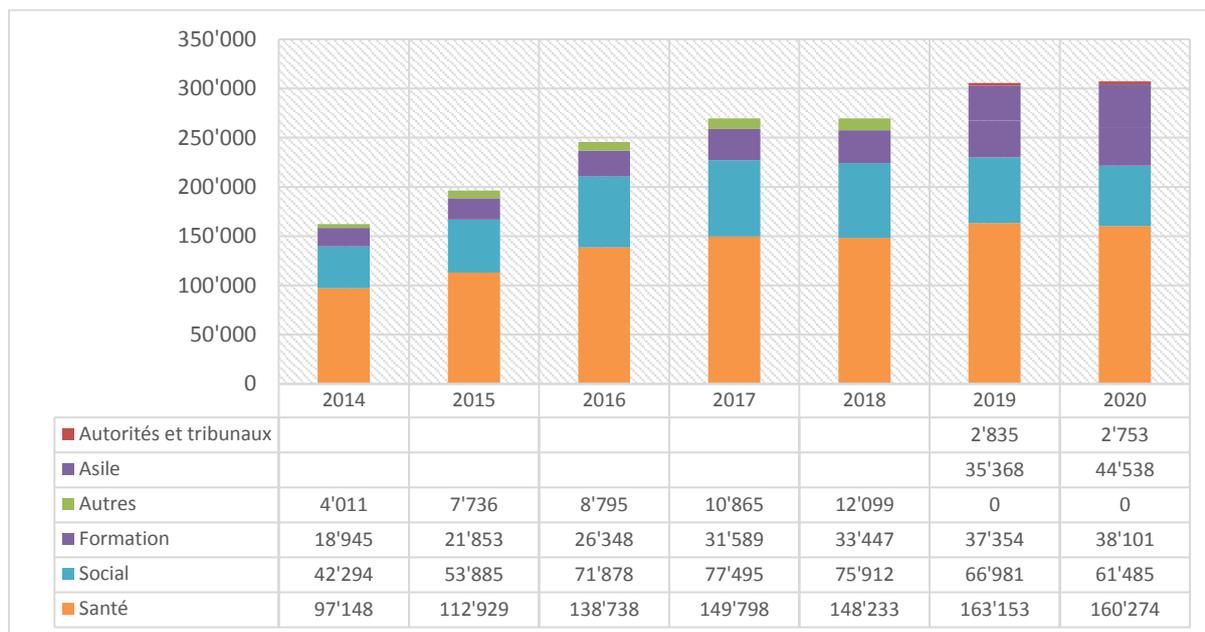


Graphique 3: interventions par domaine, 2020

Dans le domaine de l'asile, il s'agit en première ligne des interventions dans le cadre de la représentation juridique et de la consultation, qui sont organisées par les services d'interprétariat. Par contre, les interventions d'interprètes organisées par le Secrétariat d'Etat aux migrations SEM (p.ex. pour les auditions des procédures d'asile) ne sont pas comptabilisées ici. En outre, les chiffres des interventions auprès des autorités et tribunaux ne représentent qu'une infime partie des interventions de l'ensemble de la Suisse. En effet, la majorité des interventions d'interprètes dans ce domaine sont organisées par les services cantonaux compétents et non par les services d'interprétariat. Malheureusement, il n'est pas possible de les présenter dans ce rapport.

Comme les années précédentes, la majeure partie des interventions (52%, soit environ 160 000 interventions) sont effectuées dans le domaine de la santé. Le domaine social reste en deuxième position avec 20% des interventions. Par rapport à l'année précédente, ces domaines ont légèrement perdu de l'importance (santé de 53% à 52%, social de 22% à 20%). Le nombre d'interventions dans le domaine de l'asile a augmenté de manière significative, tant en termes relatifs qu'absolus, passant d'environ 35 000 interventions (soit 12%) en 2019 à 44 500 interventions (soit 15%) en 2020. C'est la première fois que le domaine de l'asile dépasse le domaine de la formation, traditionnellement significatif pour l'interprétariat communautaire. Par rapport à l'année précédente, le nombre d'interventions dans le domaine de la formation est resté constant, à environ 38 000.

Le tableau suivant montre une comparaison des interventions par domaines depuis 2014 :



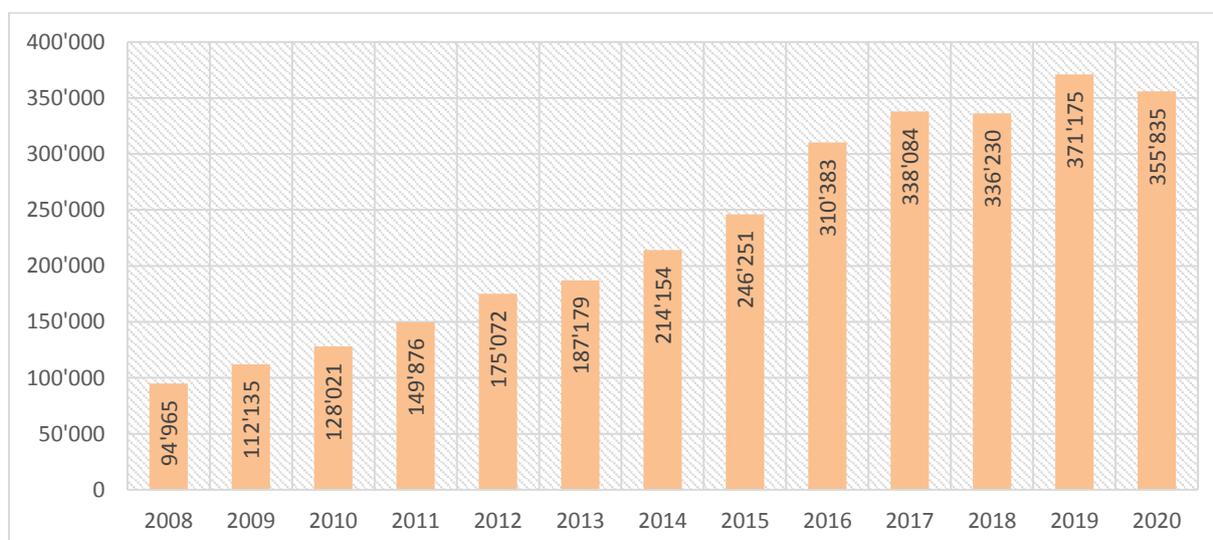
Graphique 4: interventions par domaine, 2014-2020

Les interventions dans les domaines de l'asile et des autorités et tribunaux ne sont répertoriées que depuis 2019, tandis que la catégorie « autres » ne l'est plus depuis cette même année.

Depuis 2016, les chiffres des interventions dans les domaines de la formation, de la santé et du social sont restés constants dans l'ensemble. L'augmentation des interventions depuis 2019 est due aux interventions en lien avec l'introduction de la procédure d'asile accélérée.

### Heures d'intervention au fil des années

Si l'on considère les **heures** d'intervention, on peut suivre l'évolution des 13 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)<sup>3</sup>.



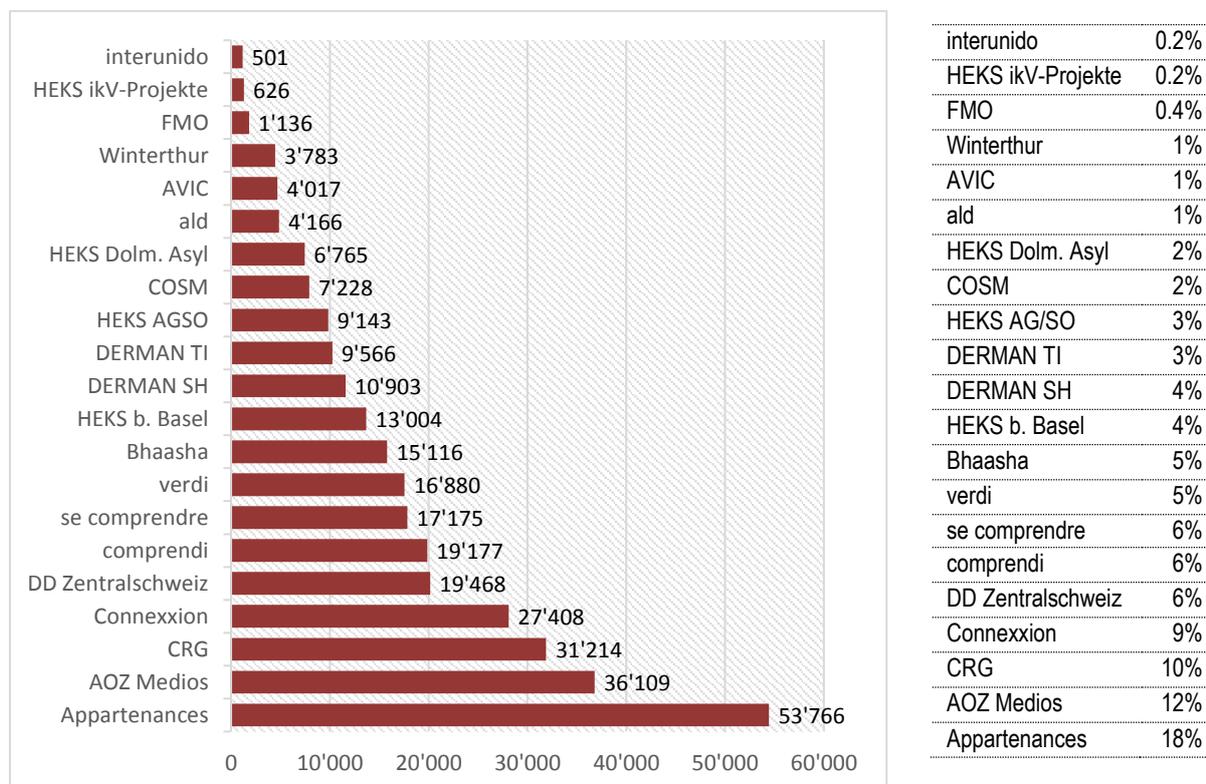
Graphique 5: heures d'intervention, 2008-2020

<sup>3</sup> 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>

L'année 2020 fait apparaître un total de 355 835 heures. Le nombre d'heures d'intervention a diminué de plus de 15 000 heures par rapport à l'année précédente, bien que le nombre d'interventions ait augmenté de près de 1500. Cela peut être attribué à l'augmentation des interventions par téléphone, qui sont en moyenne plus courtes (48 minutes) que les interventions sur place (75 minutes). De plus amples détails sur le nombre moyen d'interventions sont disponibles au chapitre 3.

## Les parts des services d'interprétariat

En termes de volumes d'interventions, il existe de grandes différences entre les services d'interprétariat régionaux, comme le montre le graphique suivant. Appartenances est le service d'interprétariat le plus important avec un total de 53 766 interventions. Avec quelques centaines d'interventions, HEKS ikV-Projekte et interunido sont les plus petits services.



Graphique 6: services d'interprétariat par interventions, 2020

Comme les années précédentes, les chiffres montrent une concentration remarquable du volume des interventions sur quelques services d'interprétariat : les quatre plus grands services (Appartenances, AOZ Medios, CRG et Connexion) réalisent près de la moitié des interventions (49%). Dix services, soit la moitié de l'ensemble des services, sont responsables de plus de 80% de toutes les interventions.

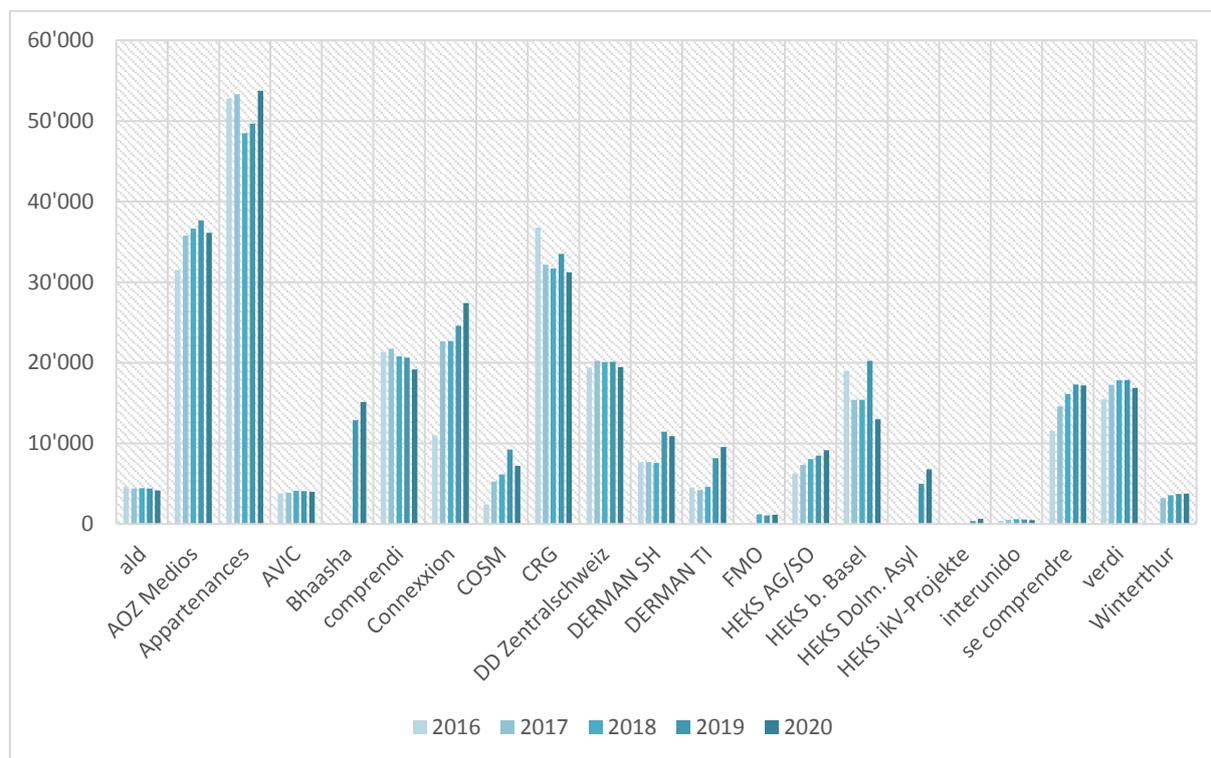
Les services d'interprétariat ont été actifs pour un total de 8328 clients. Mais là aussi, il existe de grandes différences entre les services d'interprétariat. Le nombre de clients par service dépend de différents facteurs : la taille régionale d'un service d'interprétariat joue un rôle, tout comme les structures organisationnelles internes des clients et leurs pratiques de facturation. Les conditions contractuelles (telles que les contrats de prestations et les appels d'offres) expliquent également la forte variation du nombre de clients. Un service d'interprétariat avec un grand volume peut avoir un nombre relativement important de clients (par exemple, AOZ Medios avec environ 1600 clients) ou plus petit (par exemple, Connexion avec 75 clients).

Parmi les services d'interprétariat évalués, la langue officielle de 13 d'entre eux est l'allemand, celle de sept est le français et la langue officielle d'un seul est l'italien. Il est à noter

que, parmi les quatre plus grands services, trois se trouvent en Suisse romande (Appartenances, CRG, Connexion). Même si seulement 23% de la population résidente indique le français comme langue principale<sup>4</sup>, près de la moitié des interventions (48%) sont interprétées en français. Les professionnel-le-s de Suisse romande travaillent plus souvent avec des interprètes communautaires que ceux et celles de Suisse alémanique et italienne. En effet, la proportion d'interventions en allemand n'est que de 49%, alors que la population germanophone représente 62% de la population résidente permanente. 3% des interventions sont interprétées en langue officielle italienne (Derman TI).

## Les services d'interprétariat au fil des années

Le graphique suivant montre l'évolution des interventions des cinq dernières années, par service d'interprétariat :



Graphique 7: volume d'intervention par service d'interprétariat, 2016-2020

L'absence de chiffres pour quelques services d'interprétariat tient au fait que ces derniers ont été créés récemment (Bhaasha, HEKS Dolm. Asyl) ou qu'INTERPRET ne dispose pas de toutes les statistiques annuelles des interventions (FMO, HEKS ikV-Projekte, Winterthur). Jusqu'en 2019, AOZ Medios a dirigé le service national d'interprétariat par téléphone. Ses chiffres d'interventions sont inclus dans AOZ Medios. Dans le cas des services d'interprétariat mandatés dans le cadre de la nouvelle procédure d'asile pour la représentation juridique et la consultation (DERMAN SH, Derman TI, HEKS Dolm. Asyl, se comprendre), l'augmentation des interventions se manifeste à partir de 2019.

<sup>4</sup> Les langues principales en Suisse, en 2019, selon l'Office fédéral de la statistique : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/langues-religions/langues.html>

## 2. La qualification des interprètes communautaires et des médiateurs/trices interculturel-le-s

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

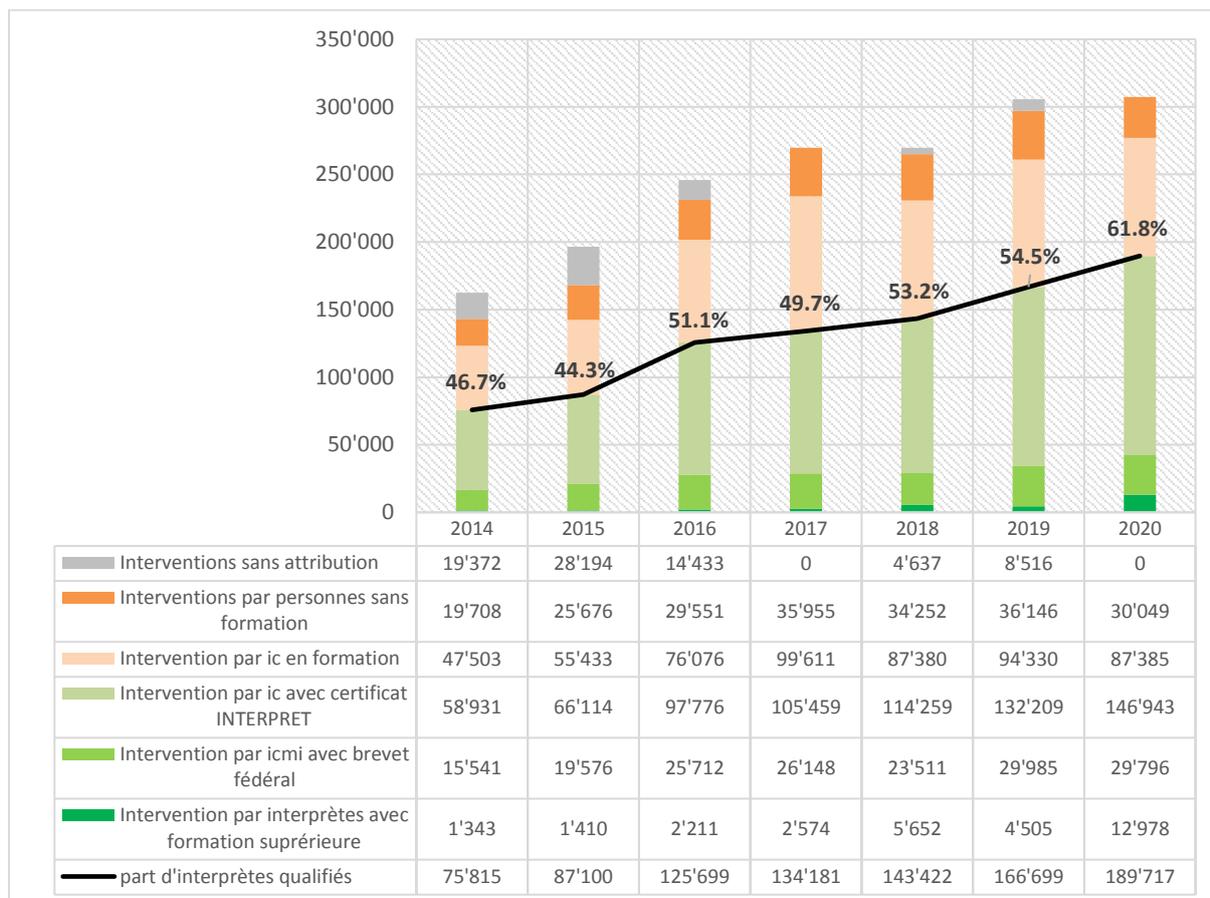
- interprètes avec **qualification supérieure** (p.ex. un Master en interprétariat de conférence ou un CAS en interprétariat judiciaire et administratif, ZHAW)
- interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s (ICMI) avec **brevet fédéral**
- interprètes communautaires (IC) avec **certificat INTERPRET**
- interprètes communautaires (IC) **en formation** (en train de suivre le module 1 ou 2 ou ayant 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 interprétariat

Dans ce rapport, INTERPRET considère comme qualifiées les personnes titulaires au moins du certificat INTERPRET. Le certificat INTERPRET est une qualification de base (examen oral de la langue d'interprétation C1, certificat de langue officielle B2, attestations des modules de base 1 et 2, supervisions ainsi qu'attestations d'expérience pratique). Pour de nombreux cadres de travail, des compétences supplémentaires sont cependant requises (par exemple pour l'interprétariat à distance, l'interprétariat judiciaire ou en psychanalyse), ainsi que des certificats de langue de niveau supérieur (par exemple C1 en langue officielle). Les catégories ICMI avec un brevet fédéral ou interprètes avec une qualification supérieure répondent à ces exigences. Pourtant, dans la pratique, les interprètes n'ont souvent ni l'une ni l'autre de ces qualifications, mais peuvent avoir suivi une formation continue (par exemple, pour les interprètes judiciaires). Ces qualifications n'apparaissent pas dans ce rapport.

En 2020, les services d'interprétariat ont recensé un total de 2854 interprètes et médiateurs/trices interculturel-le-s actifs/ves, c'est-à-dire des personnes ayant été mandatées au moins une fois par un service d'interprétariat, au cours de l'année 2020. Parmi ces interprètes, 2'038 sont des femmes et 816 des hommes. Les services d'interprétariat font état d'un total de 100 interprètes avec des qualifications supérieures, de 136 avec un brevet fédéral, de 1193 avec un certificat INTERPRET, de 854 interprètes en formation et de 571 sans formation. Toutefois, ces chiffres sont fortement faussés par les comptages multiples, car de nombreux interprètes et médiateurs/trices interculturel-le-s travaillent pour plusieurs services.

### Interventions par qualification des interprètes et médiateurs/trices

L'évolution du nombre d'interventions par qualification des interprètes et médiateurs/trices de 2014 à 2020 présente l'image suivante :



**Graphique 8: interventions par qualification, 2014-2020**

Le graphique montre d'une part les chiffres absolus par qualification des interprètes de 2014 à 2020. D'autre part, il met en évidence la proportion des interventions effectuées par des interprètes qualifié-e-s (ic avec certificat, icmi avec diplôme fédéral, interprètes avec qualification supérieure), pour chaque année. Cette proportion a augmenté tant en termes absolus que relatifs. Au cours de l'année 2020, 61,8% de toutes les interventions ont été effectuées par des interprètes possédant au moins un certificat INTERPRET. En 2014, en revanche, seules 46,7% des interventions étaient réalisées par des interprètes qualifié-e-s. La comparaison des années 2019 et 2020 montre une augmentation du nombre d'interventions réalisées par des interprètes avec un certificat et des interprètes avec une qualification supérieure. En revanche, le nombre d'interventions effectuées par des interprètes titulaires d'un brevet fédéral est resté constant.

En moyenne, les interprètes qualifié-e-s sont plus souvent sollicité-e-s que les interprètes non ou peu qualifié-e-s. Le nombre moyen d'interventions est un chiffre très théorique, car les interventions par interprète varient considérablement selon la langue, le domaine et la région. Toutefois, il illustre (bien que dans une mesure modeste) la tendance selon laquelle de meilleures qualifications conduisent à davantage d'interventions.

Nombre moyen des interventions par interprète	2020	2019	2018
Interprètes avec qualification supérieure	130	54	60
ICMI avec brevet fédéral	219	207	175
IC avec certificat INTERPRET	123	109	94
IC en formation	102	105	91
Personnes sans qualification	52	51	48
Tous les interprètes	107	100	82

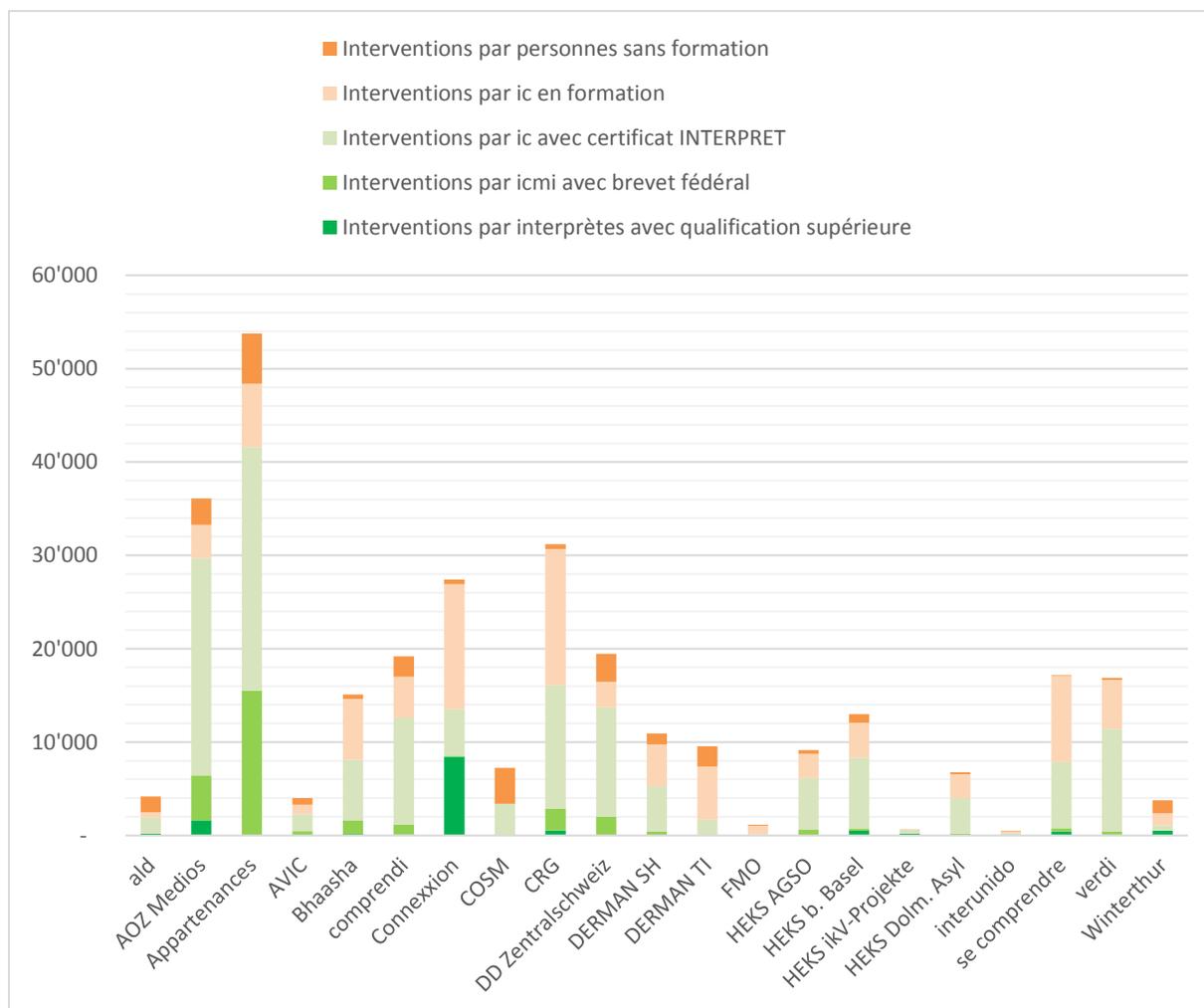
**Tableau 2: interventions par personne et qualification, 2018-2020**

En 2020, la moyenne des interventions par personne et par an est de 107. Les interprètes qualifié-e-s sont mandaté-e-s plus souvent que la moyenne, notamment ceux et celles qui sont titulaires d'un brevet fédéral (219 fois par an). Le nombre d'interventions par personne et par an pour les interprètes ayant une qualification supérieure a fortement augmenté (de 54 à 130 interventions par personne).

Les taux de qualification dans les différents types d'interprétariat sur place, par téléphone et vidéoconférence, et la médiation interculturelle sont abordés dans le chapitre suivant (3. Différents types d'interprétariat).

### Les services d'interprétariat par qualification des interprètes

Le graphique suivant montre la proportion d'intervention par qualification des interprètes et médiateurs/trices interculturel-le-s et par service d'interprétariat en 2020 :



Graphique 9: interventions par qualification et service d'interprétariat, 2020

L'évolution entre les teintes vertes (qualifié-e-s) et les teintes oranges (non qualifié-e-s) marque cette limite et indique la proportion d'interventions réalisées par des interprètes et médiateurs/trices qualifié-e-s et non qualifié-e-s, par service d'interprétariat. La plupart des interventions sont effectuées par des interprètes titulaires d'un certificat INTERPRET. Les interprètes en formation arrivent en deuxième position.

Les différences entre les services d'interprétariat sont importantes. Dans le tableau suivant, les services sont classés en fonction du taux de qualification (proportion des interventions effectuées par des interprètes ayant un certificat comme qualification minimale) :

>70%	HEKS ikV-Projekte (95%), AOZ Medios (82.3%), Appartenances (77.4%), DD Zentralschweiz (70.7%) Les taux de qualification de AOZ Medios et d'Appartenances sont les plus élevés depuis des années. HEKS ikV-Projekte travaille avec des médiateurs/trices spécialement formé-e-s. La plupart d'entre eux et elles ont au minimum un certificat ou une formation supérieure (formation MEL pour médiateurs/trices interculturel-le-s, certificat FSEA ou spécialiste de la migration).
60%-70%	verdi (67.7%), HEKS AG/SO (67.3%), compresi (65.7%), HEKS b. B. (64%) Le taux de HEKS b. B. a légèrement reculé, les taux des trois autres services d'interprétariat ont augmenté de 4 à 5%.
50%-60%	HEKS Dolm. Asyl (59.0%), AVIC (56.6%), Bhaasha (53.6%), interunido (53.1%), CRG (51.5%) Dans ce groupe se distingue Bhaasha, qui a pu augmenter son taux de qualification, passant de 39% à près de 54% au cours de l'année sous revue. Les services AVIC et CRG ont par contre perdu des points de pourcentage.
40%-50%	Connexion (49.3%), DERMAN SH (48.2%), COSM (47.0%), ald (46.6%), se comprendre (45.8%) Connexion se distingue avec une augmentation à 49% (contre 1% l'année précédente), ce qui montre une augmentation massive des interventions effectuées par des interprètes plus qualifié-e-s. Le taux d'ald et de COSM a également augmenté de 7 à 9% et celui de se comprendre d'un impressionnant 24%.
<30%	Winterthur (28.2%), DERMAN TI (17.9%), FMO (12.6%)

**Tableau 3: services d'interprétariat par taux de qualification, 2020**

### 3. Les différents types d'interprétariat

Depuis 2019, les types d'interprétariat sur place, par téléphone, par vidéoconférence et la médiation interculturelle sont saisis de manière différenciée. Les différents types sont présentés ci-dessous de manière générale. L'évaluation différenciée par langue et par domaine se trouve dans les chapitres correspondants.

En 2020, les services d'interprétariat ont enregistré les nombres d'interventions suivants dans les différents types :

Service d'interprétariat	Interprétariat sur place	Interprétariat par téléphone	Interprétariat par vidéoconférence	Médiation interculturelle
ald	4166			
AOZ Medios	31 754	4355		
Appartenances	40 799	10 592	1191	1184
AVIC	3796	221		
Bhaasha	10 943	3374	799	
comprendi	17 920	1257		
Connexion	17 794	9525	89	
COSM	7179			49
CRG	25 010	6204		
DD Zentralschweiz	18 709			759
Derman SH	2489	8116		298
Derman TI	5460	3988		118
FMO	795	306	35	
HEKS AG/SO	8935	162		46
HEKS b. Basel	12 901			103
HEKS ikV-Projekte				626
HEKS Dolm. Asyl		6765		
interunido	462	39		
se comprendre	11 480	4186	1509	
verdi	16'561	309	4	6
Winterthur	3783			
<b>TOTAL</b>	<b>240 936</b>	<b>59 399</b>	<b>3627</b>	<b>3189</b>

Tableau 4: interventions par type et service d'interprétariat, 2020

Par rapport à l'année précédente, certains services d'interprétariat ont élargi leurs prestations d'interprétariat à distance : l'interprétariat par téléphone est désormais disponible auprès de FMO, HEKS AG/SO et interunido, et l'interprétariat par vidéoconférence auprès d'Appartenances, FMO, se comprendre et verdi. Dans le cas de la médiation interculturelle, les services d'interprétariat « habituels » ont proposé des interventions, seul interunido n'a enregistré aucune intervention en 2020, contrairement à ce qui était le cas les années précédentes.

L'interprétariat par téléphone a doublé au cours de « l'année du coronavirus » 2020, par rapport à 2019 (voir aussi graphique 2, page 1). L'interprétariat par vidéoconférence s'est développé massivement, restant encore à un niveau faible. Il sera probablement de plus en plus utilisé à l'avenir. Ces tendances exigent que les interprètes soient formé-e-s en conséquence. Afin de fournir la meilleure qualité d'interprétariat possible, la forme à distance requiert des compétences particulières, notamment en ce qui concerne les manipulations techniques et les formes de communication para-verbales telles que le contact visuel, qui ne

sont pas possibles ou plus difficiles. Les professionnel-le-s doivent également être sensibilisé-e-s à la pratique de l'interprétariat à distance.

La durée moyenne des interventions<sup>5</sup> (en minutes) diffère selon le type et le domaine :

	Sur place		Téléphone		Vidéoconférence		Médiation intercult.	
	Durée	Interv.	Durée	Interv.	Durée	Interv.	Durée	Interv.
Asile	76 min	10 590	47 min	26 706	58 min	614	19'	46
Autorités et tribunaux	78 min	2256	56 min	317	141 min	3	39 min	16
Formation	77 min	33 368	67 min	1640	67 min	913	93 min	913
Santé	74 min	131 694	47 min	21 006	63 min	1086	38 min	1057
Social	79 min	49 617	48 min	5238	67 min	127	101 min	1157
Durée moyenne et interventions par type	<b>75 min</b>	<b>227 525</b>	<b>48 min</b>	<b>54 907</b>	<b>62 min</b>	<b>2083</b>	<b>76 min</b>	<b>3189</b>

**Tableau 5: durée moyenne et nombre des interventions par type et domaine, 2020**

Les interventions d'interprétariat sur place ont duré en moyenne 75 minutes. Ce chiffre correspond à la moyenne de l'année précédente. Les moyennes vont de 74 minutes (santé) à 79 minutes (domaine social).

La durée moyenne des interventions d'interprétariat par téléphone est de 48 minutes. En moyenne, les interventions d'interprétariat par téléphone les plus longues ont été réalisées dans les domaines de la formation (67 minutes) et des autorités et tribunaux (56 minutes). Si, par le passé, il y a eu relativement peu d'interventions par téléphone dans les domaines de la formation et du social, on peut observer un glissement de l'interprétariat sur place vers l'interprétariat par téléphone, suite à la pandémie. D'une manière générale, la durée moyenne de l'interprétariat par téléphone dépasse largement les recommandations. Des études scientifiques montrent que la concentration et donc la qualité de l'interprétariat par téléphone diminue considérablement, déjà à partir de 15 minutes. Une durée maximale de 30 minutes est recommandée pour l'interprétariat par téléphone. Comme mentionné les années précédentes, ce problème existe depuis longtemps dans le domaine de l'asile. Les entretiens de consultation et de protection juridique ne sont pas adaptés à la durée d'intervention recommandée. Toutefois, la collaboration par téléphone semble rester le type d'interprétariat le plus apprécié. Les services d'interprétariat, les professionnel-le-s et les interprètes doivent en être conscient-e-s et prendre des mesures (p.ex. des pauses), si un entretien dure plus de 30 minutes.

Les interventions par vidéo, d'une durée moyenne de 62 minutes, se situent entre les deux types précités. Les 141 minutes dans le domaine des autorités et des tribunaux ne sont pas significatives en raison du petit nombre d'interventions (3).

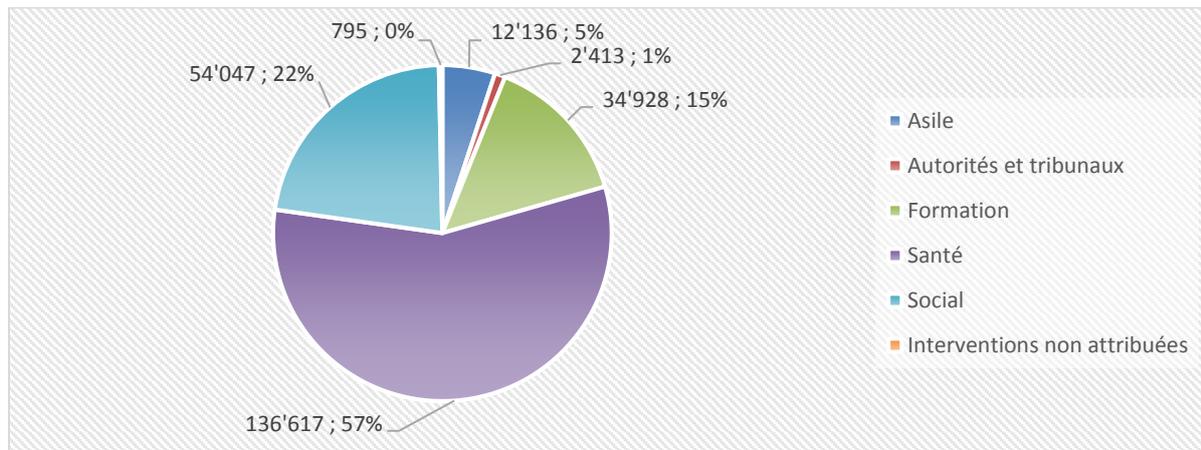
La durée moyenne des interventions en médiation interculturelle est de 76 minutes. La durée des interventions dans les différents domaines est très variable et dépend fortement du projet ou du type d'intervention ; elle n'est donc comparable que dans une mesure limitée.

## L'interprétariat sur place

L'interprétariat sur place a diminué d'environ 10% par rapport à l'année précédente, mais reste le type d'interprétariat le plus demandé, avec presque 80% de toutes les interventions.

<sup>5</sup> Deux services d'interprétariat n'ont pas recensé la durée par type d'interprétariat. Ces interventions n'ont donc pas été prises en compte. Le total des interventions par domaine ne correspond donc pas au tableau précédent.

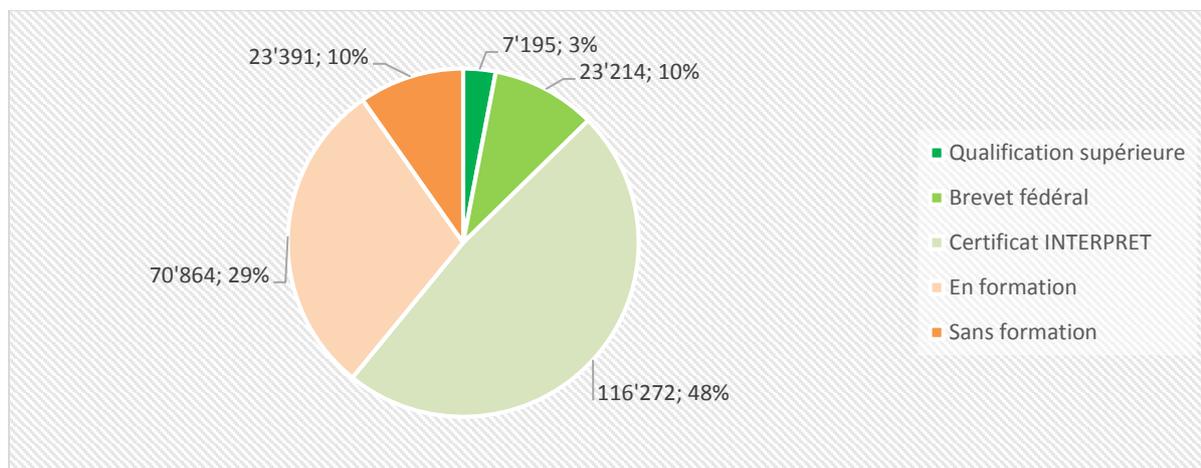
Pour l'interprétariat sur place, les différents domaines présentent les taux suivants :



**Graphique 10: interventions d'interprétariat sur place par domaine, 2020**

La répartition est pratiquement identique à celle de l'année précédente. Le domaine de la santé, avec 57% des interventions sur place, est un peu plus fortement représenté que dans le total général (52%), tandis que l'asile, avec 5%, est moins représenté (total général 15%). Les pourcentages des autres domaines correspondent approximativement aux pourcentages du total général.

Le graphique suivant représente les interventions sur place en fonction des qualifications des interprètes :



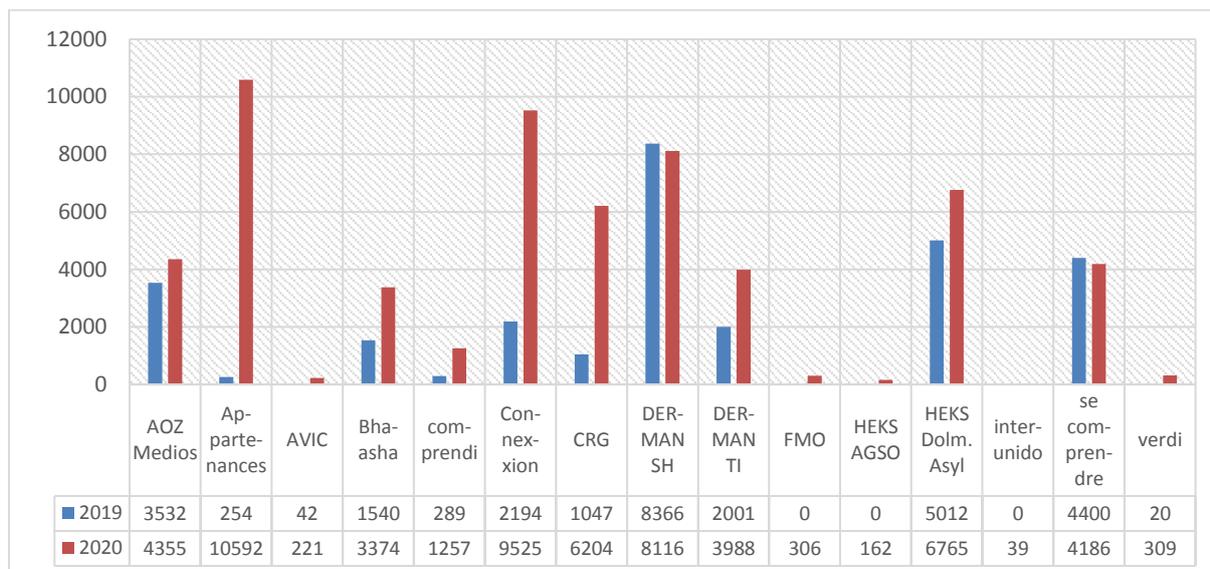
**Graphique 11: interventions sur place par qualification, 2020**

Alors qu'en 2019, seule la moitié des interventions sur place étaient effectuées par des interprètes ou des médiateurs/trices qualifié-e-s, ce chiffre est passé à près de 60% en 2020. La proportion d'interprètes en formation reste très élevée, avec près de 30%.

## L'interprétariat par téléphone

Comme mentionné précédemment, l'interprétariat par téléphone a plus que doublé en 2020, passant d'un peu moins de 29 000 à près de 60 000 interventions, et trois nouveaux services d'interprétariat proposent cette prestation depuis cette année.

Le tableau suivant montre l'évolution de l'interprétariat téléphonique dans les différents services offrant ce type, entre 2019 et 2020 :

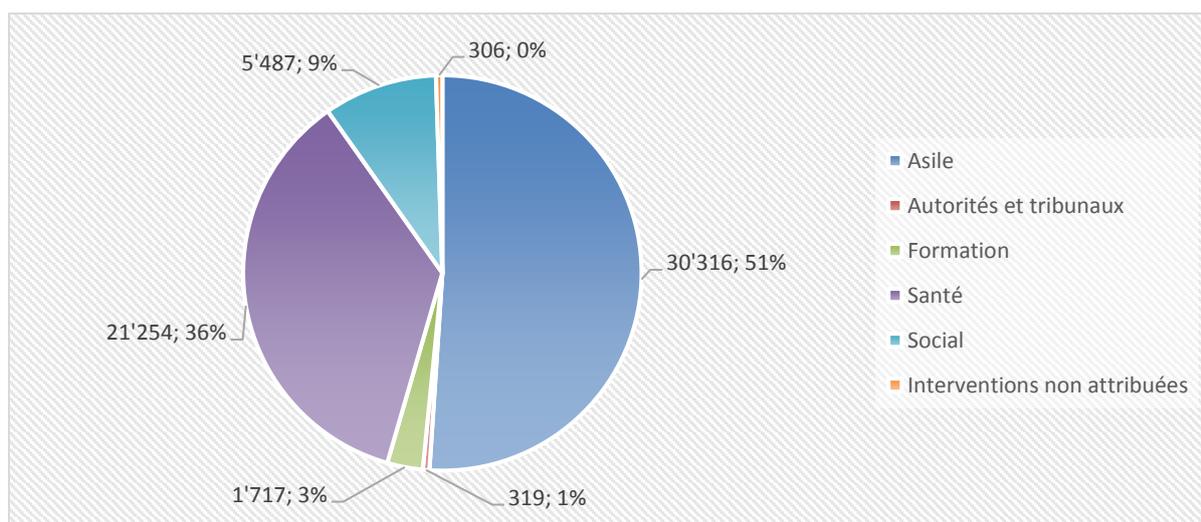


**Graphique 12: interventions d'interprétariat par téléphone par services d'interprétariat, 2019-2020**

Certains services d'interprétariat de Suisse romande, tels qu'Appartenances, Connexion et CRG, affichent une augmentation impressionnante de l'interprétariat par téléphone, clairement due à la pandémie, selon les services d'interprétariat. En Suisse alémanique, l'augmentation est nettement plus faible. A l'inverse, les agences DERMAN SH et se comprendre ont enregistré un léger recul qui est principalement attribuable à la baisse des interventions de la protection juridique dans le domaine de l'asile.

Les services d'interprétariat comprendi, DERMAN SH, DERMAN TI, HEKS Dolm. Asyl et se comprendre sont mandatés par la Confédération pour offrir des services d'interprétariat par téléphone pour la représentation juridique et la consultation dans les procédures d'asile.

En termes absolus, le nombre d'interventions d'interprétariat par téléphone a sensiblement augmenté dans tous les domaines, à l'exception des autorités et tribunaux. La figure suivante représente le nombre d'interventions d'interprétariat téléphonique par domaine :

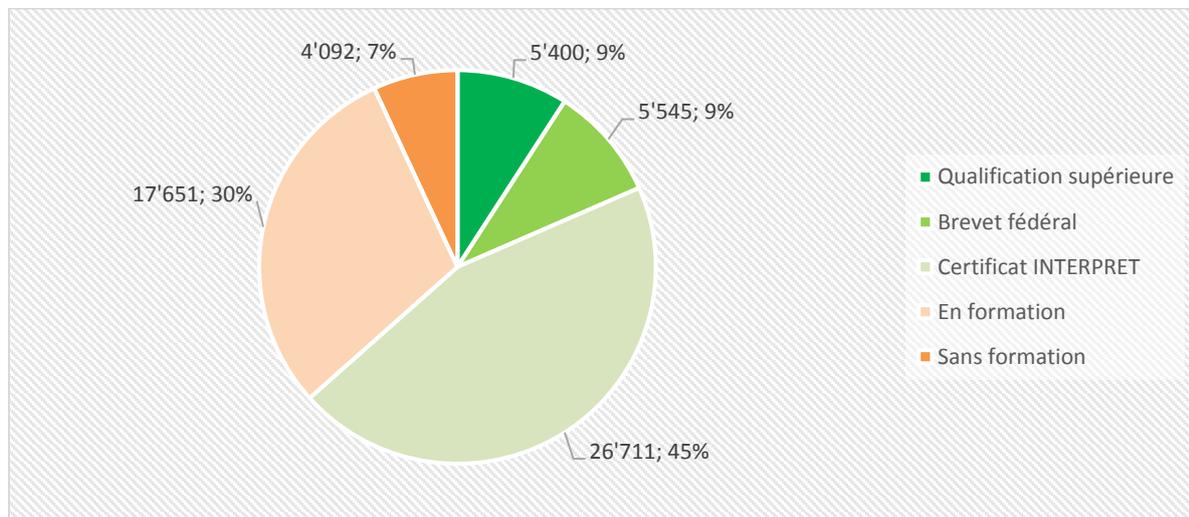


**Graphique 13: interventions d'interprétariat par téléphone par domaine, 2020**

Tandis qu'en 2019, trois quarts des interventions par téléphone ont été fournies dans le domaine de l'asile, en 2020 elles ne représentent plus que la moitié. Le domaine de la santé, en particulier, a augmenté de 17% à 36%. Le passage des interventions sur place à l'interprétariat par téléphone, qui est probablement dû principalement au coronavirus, est particulièrement visible dans ce domaine.

Comme indiqué plus haut, compte tenu de la complexité de l'interprétariat par téléphone, il est particulièrement important que les interprètes soient suffisamment qualifié-e-s.

La figure suivante montre les interventions effectuées par téléphone en fonction des qualifications des interprètes :

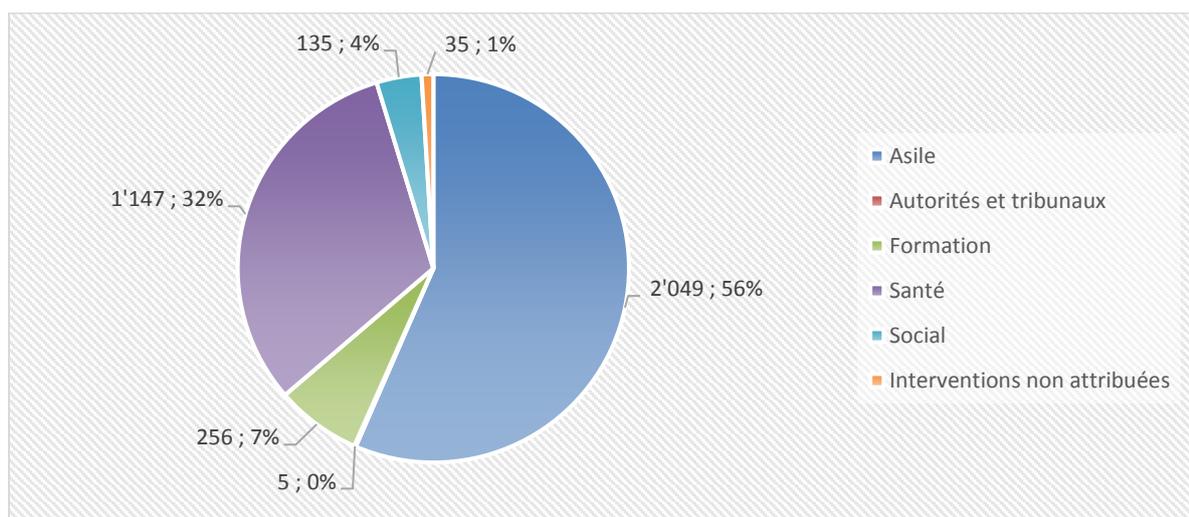


**Graphique 14: interventions d'interprétariat par téléphone par qualification, 2020**

Le pourcentage des interventions d'interprétariat par téléphone effectuées par des personnes qualifiées est de 63% et non seulement légèrement supérieur à l'interprétariat sur place mais surtout sensiblement plus élevé que l'année précédente (2019 : 40%). En particulier, les interventions effectuées par des interprètes avec qualification supérieure ont augmenté, passant de 1% à 9%.

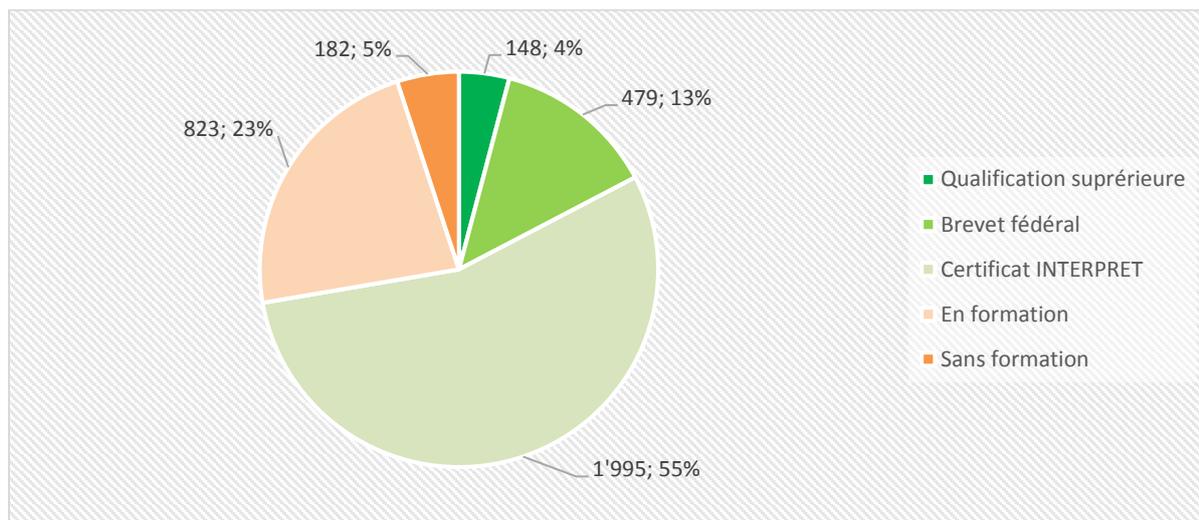
### L'interprétariat par vidéoconférence

En 2020, l'interprétariat par vidéoconférence était proposé par six services d'interprétariat :



**Graphique 15: interventions d'interprétariat par vidéoconférence par domaine, 2020**

Alors qu'il y a eu à peine 100 interventions d'interprétariat par vidéoconférence en 2019, il y en a eu plus de 3600 en 2020. Ce type a été très sollicité, notamment dans les domaines de l'asile et de la santé. On peut supposer que la pandémie et le passage des entretiens directs aux vidéoconférences associé ont favorisé le développement de ce type d'interprétariat.



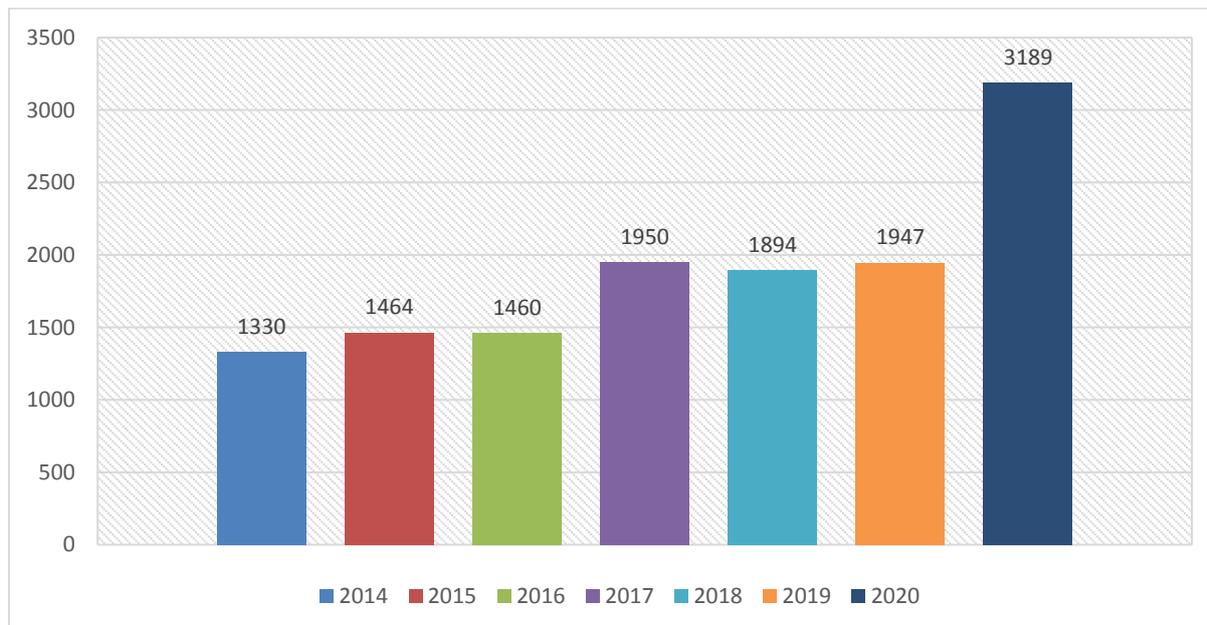
**Graphique 16: interventions d'interprétariat par vidéoconférence par qualification, 2020**

Avec 72%, la proportion des interventions réalisées par des interprètes qualifié-e-s est encore plus élevée que dans les types susmentionnés. Les titulaires du brevet fédéral ou du certificat INTERPRET sont plus souvent mandaté-e-s pour l'interprétariat par vidéoconférence que la moyenne.

## La médiation interculturelle

La médiation interculturelle, telle qu'elle est comprise par INTERPRET, comprend essentiellement des interventions en dehors du cadre de l'interprétariat, soit du travail de projet, des activités de conseil et de soutien, de formation, d'animation de discussions ou des séances d'informations.

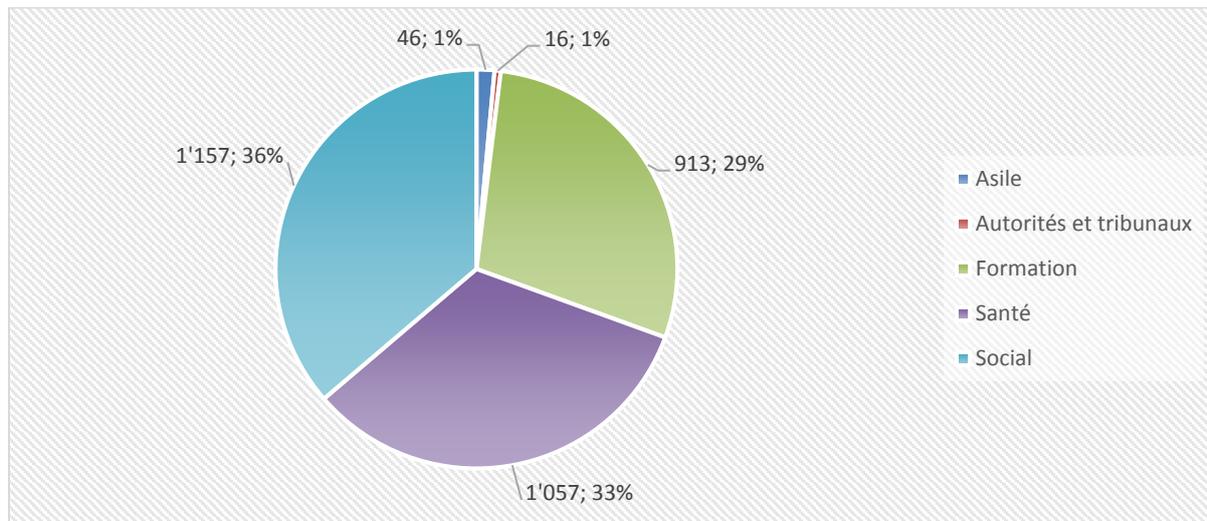
Le graphique suivant montre l'évolution de la médiation interculturelle, par année :



**Graphique 17: interventions de médiation interculturelle, 2014-2020**

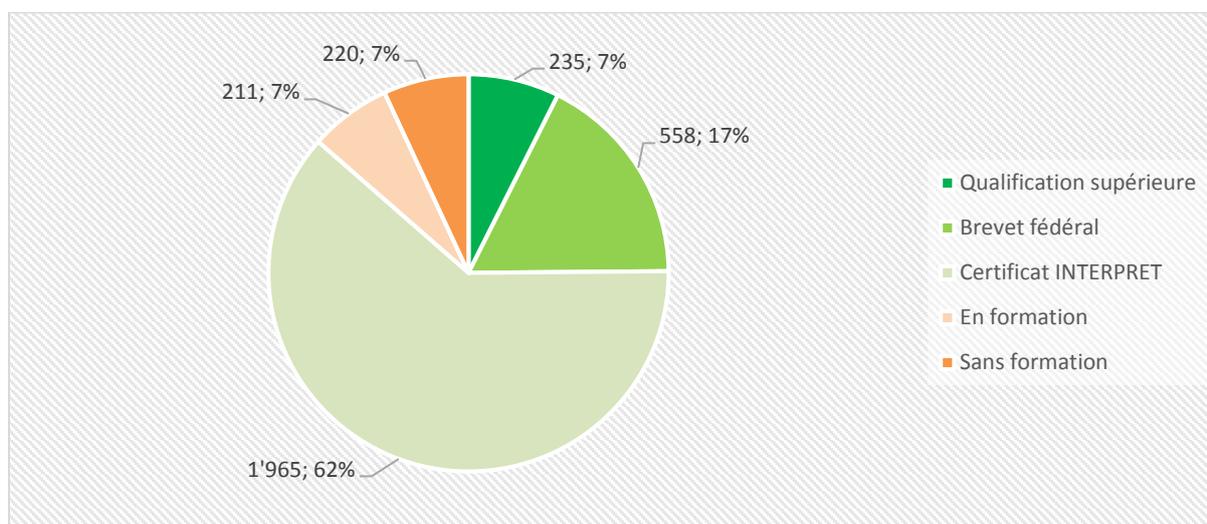
Le nombre d'interventions de médiation interculturelle est passé d'un peu moins de 2000 l'année précédente à plus de 3000, mais ne représente toujours qu'environ 1% de toutes les interventions. La médiation interculturelle continue donc d'avoir une importance marginale dans le tableau d'ensemble.

La figure suivante représente les interventions par domaine :



**Graphique 18: la médiation interculturelle par domaine, 2020**

Par rapport à 2019, le domaine de la formation a fortement augmenté. Ainsi, les trois domaines de la formation, de la santé et du social sont représentés de manière pratiquement égale. Dans chacun de ces domaines, un service d'interprétariat est en tête : dans la formation, il s'agit de HEKS ikV-Projekte, avec plus de 600 interventions, dans la santé, Appartenances avec plus de 850 interventions et dans le social, DD Zentralschweiz avec plus de 500 interventions.



**Graphique 19: interventions de médiation interculturelle par qualification, 2020**

86% des interventions en médiation interculturelle sont réalisées par des personnes ayant un certificat, le brevet fédéral ou une formation supérieure. En particulier, les titulaires du brevet fédéral, qui couvrent 10% des interventions en général, assument 17% des interventions de médiation interculturelle. Il serait intéressant de savoir combien de titulaires de certificats (vert pâle) se sont qualifié-e-s pour ce format grâce aux modules de formation continue en médiation interculturelle (modules 6 à 9). Cependant, les données disponibles ne permettent pas de déduire ces informations.

Ces services d'interprétariat ont signalé des interventions de médiation interculturelle en 2020 :

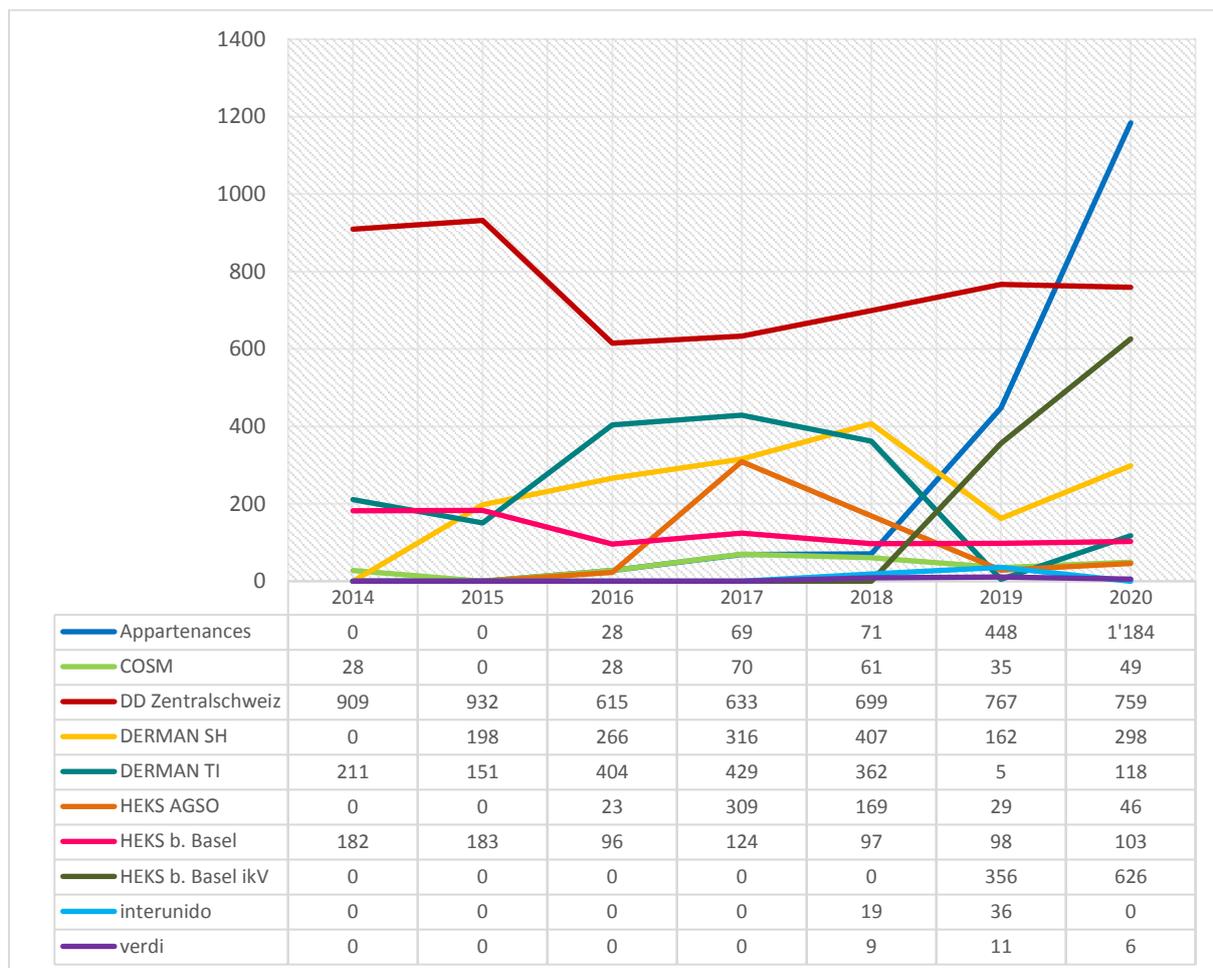
Service d'interprétariat	Interventions de médiation interculturelle	Durée moyenne en h:mm	Pourcentage du total des interventions par service
Appartenances	1184	0:27	2.2%
COSM	49	1:00	0.7%
DD Zentralschweiz	759	1:32	3.9%
DERMAN SH	298	1:48	2.7%
DERMAN TI	118	2:00	1.2%
HEKS AG/SO	46	1:46	0.5%
HEKS b. Basel	103	3:08	0.8%
HEKS ikV-Projekt	626	1:49	100.00%
verdi	6	1:53	0.04%

**Tableau 6: interventions de médiation interculturelle par service d'interprétariat, 2020**

La durée moyenne des interventions varie fortement en fonction du type d'intervention. Il peut s'agir soit d'une courte information téléphonique ou orale ou d'un cours de plusieurs heures. Par conséquent, les chiffres peuvent difficilement être comparés entre eux. Appartenances, par exemple, fait la distinction entre l'interprétariat et les services ou les mandats additionnels, qui vont au-delà. Ces derniers sont comptabilisés comme une médiation interculturelle en unités de 5 minutes, ce qui mène à de nombreuses interventions, parfois très courtes, de ce type.

La médiation interculturelle ne représente qu'une faible proportion du total des interventions pour la plupart des services d'interprétariat (de moins de 1 à 4%). HEKS ikV-Projekte en revanche, ne réalise que des interventions de médiation interculturelle (100%). Il s'agit des trois projets AltuM, BrückenbauerInnen et Vitalina, que HEKS b. Basel mène pour le compte des cantons de Bâle-Ville, de Bâle-Campagne et de l'OFSP. Comme ces projets ne font pas partie des activités générales de HEKS Linguadukt b. Basel, ils sont répertoriés séparément.

La figure suivante montre l'évolution des interventions par service d'interprétariat depuis 2014.



**Graphique 20: interventions de médiation interculturelle par service d'interprétariat, 2014-2020**

Les chiffres des interventions fluctuent fortement d'une année à l'autre. Appartenances et HEKS ikV-Projekt ont enregistré une forte augmentation des interventions en 2020. En revanche, interunido n'a proposé aucune médiation interculturelle en 2020.

## 4. Langues

En 2020, les services d'interprétariat ont fait état d'interventions dans plus de 73 langues. Les langues présentant des chiffres d'interventions très faibles sont résumées sous « autres langues ».

Langues	Interventions	%	Langues	Interventions	%
1 Arabe	36 393	11.85	38 Hindi	449	0.15
2 Tigrinya	33 510	10.91	39 Lingala	343	0.11
3 Albanais	23 536	7.66	40 Grec	305	0.10
4 Tamoul	23 127	7.53	41 Slovaque	279	0.09
5 Turc	21 595	7.03	42 Peul	275	0.09
6 Farsi (persan)	19 888	6.47	43 Romani / rom	253	0.08
7 Dari	19 094	6.22	44 Kurde zazaki	222	0.07
8 Portugais	17 481	5.69	45 Azéri	200	0.07
9 Espagnol	13 228	4.31	46 Panjabi	190	0.06
10 Kurde kurmanci	11 649	3.79	47 Singhalais	189	0.06
11 Somali	10 159	3.31	48 Chinois cantonais	178	0.06
12 Bosniaque / croate / serbe	9 115	2.97	49 Mandinga	141	0.05
13 Géorgien	7 350	2.39	50 Japonais	140	0.05
14 Italien	7 001	2.28	51 Tchèque	138	0.04
15 Russe	5 924	1.93	52 Macédonien goranski	134	0.04
16 Arabe maghrébin	5 907	1.92	53 Oromo	127	0.04
17 Kurde sorani	4 157	1.35	54 Bilen	121	0.04
18 Amharique	3 516	1.14	55 Ukrainien	118	0.04
19 Pashto	3 377	1.10	56 Tigré	101	0.03
20 Anglais	3 322	1.08	57 Pidgin	77	0.03
21 Français	2 858	0.93	58 Khmer (cambodgien)	71	0.02
22 Kurde badini	2 301	0.75	59 Ouzbèque	69	0.02
23 Thaï	2 213	0.72	60 Slovénien	57	0.02
24 Mongol	2 151	0.70	61 Twi	47	0.02
25 Tibétain	1 630	0.53	62 Igbo	40	0.01
26 Macédonien	1 610	0.52	63 Wolof	36	0.01
27 Roumain	1 405	0.46	64 Malinké	35	0.01
28 Arménien	1 232	0.40	65 Tchétchène	34	0.01
29 Polonais	1 207	0.39	66 Népalais	31	0.01
30 Chinois mandarin	1 189	0.39	67 Kurde gorani	28	0.01
31 Vietnamien	1 009	0.33	68 Swahili	28	0.01
32 Urdu	925	0.30	69 Kinyarwanda	22	0.01
33 Hongrois	812	0.26	70 Coréen	22	0.01
34 Bengali	746	0.24	71 Moldave	13	0.00
35 Tagalog (philippin)	611	0.20	72 Néerlandais	6	0.00
36 Allemand	551	0.18	73 Turkmène	4	0.00
37 Bulgare	451	0.15	Autres langues	398	0.13

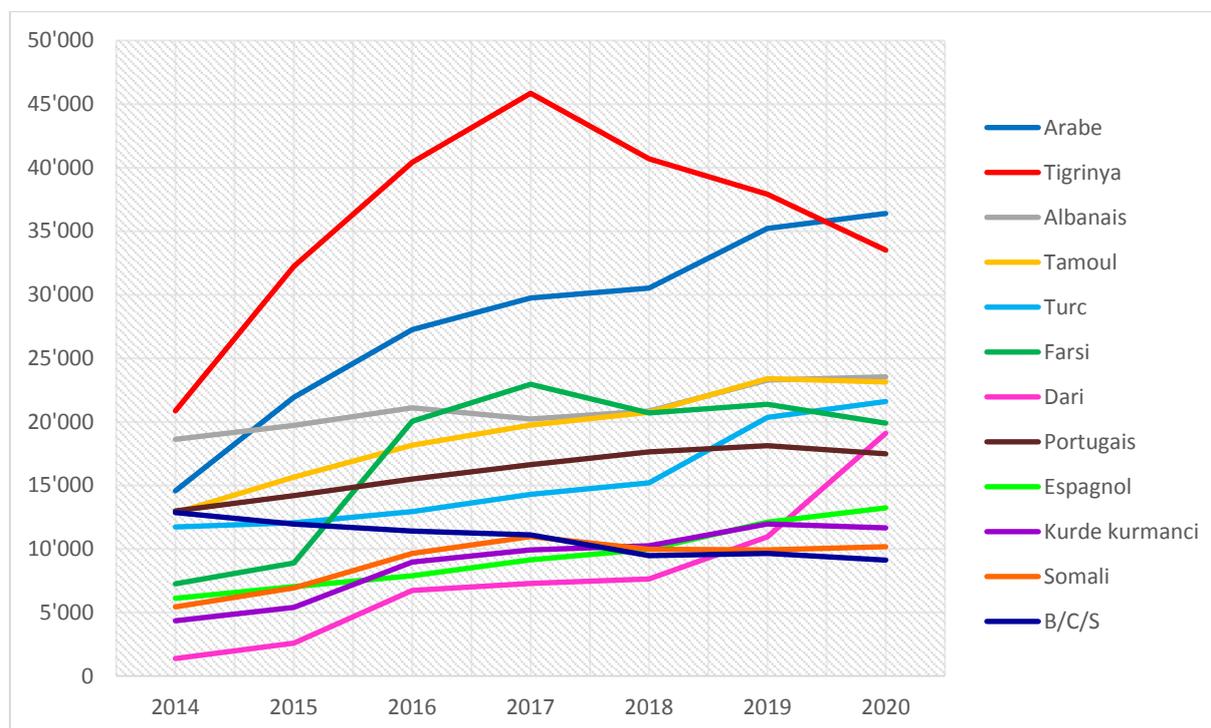
Tableau 7: interventions par langue, 2020

Le tableau montre que, bien que les interventions aient été faites dans de nombreuses langues différentes, les proportions tombent en dessous de 5% à partir de la 9<sup>e</sup> langue. 6 langues n'atteignent qu'à peine 1%, les autres même moins de 0,5%.

Les six langues les plus courantes (arabe, tigrinya, albanais, tamoul, turc et farsi) représentent plus de 50% de toutes les interventions. Les 12 langues les plus fréquentes couvrent déjà plus de 75%, les 20 plus fréquentes plus de 90% de toutes les interventions. Les 10% restants ont été réalisés dans plus de 50 langues.

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

Le graphique suivant représente l'évolution du volume des 12 premières langues entre 2014 et 2020 :



Graphique 21: les langues les plus fréquentes, 2014-2020

Les 12 langues les plus sollicitées s'alternent depuis des années et sont globalement assez constantes. Le dari est la seule langue qui n'apparaît pas constamment parmi les 12 premières langues : en 2014, il occupait la place 21 et en 2015 la place 15. Depuis 2016, les 12 langues les plus utilisées restent les mêmes.

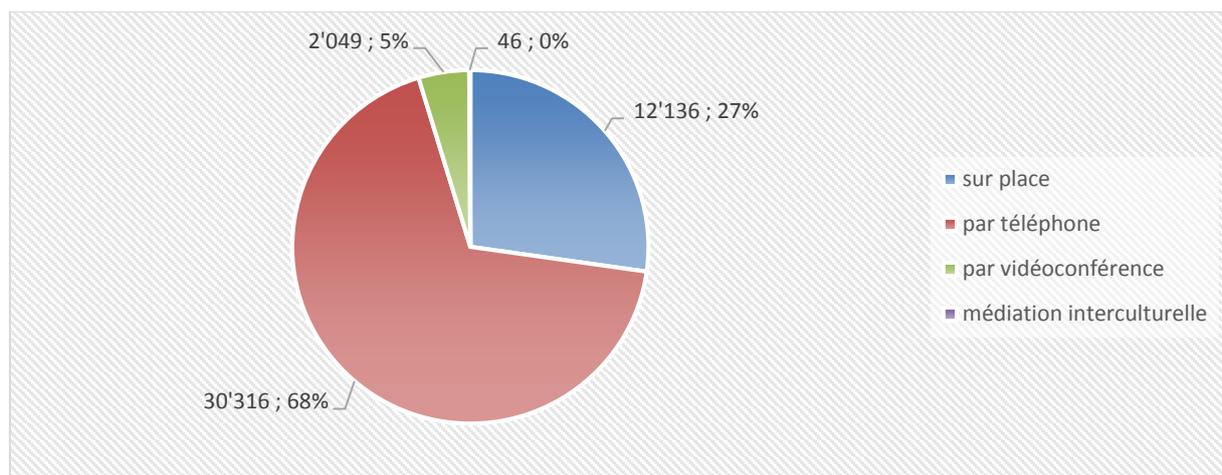
Par rapport à l'année précédente, il y a toutefois eu quelques changements dans le classement parmi ces 12 langues : l'arabe occupe désormais la première place, suivi du tigrinya (n°1 les années précédentes), dont les chiffres sont en légère baisse. Le tamoul et l'albanais ont à nouveau échangé leurs places, et le turc est passé de la 6<sup>e</sup> à la 5<sup>e</sup> place. Le farsi (persan) est en légère baisse et se retrouve à la 6<sup>e</sup> place. Le dari est désormais à la 7<sup>e</sup> place, suivi du portugais, de l'espagnol, du kurde kurmanci, du somali et du bosniaque / croate / serbe (BCS). Le changement le plus important par rapport à l'année précédente concerne le dari, avec un quasi-doublement du nombre d'interventions et le saut de la 10<sup>e</sup> à la 7<sup>e</sup> place.

Parmi les langues les plus demandées figurent l'arabe, le tigrinya, le farsi (persan), le kurde kurmanci et le dari, cinq langues qui présentent un lien direct avec les mouvements actuels de migration et de réfugié-e-s. Le déclin du tigrinya et les changements dans l'ordre des 12 langues les plus importantes sont probablement directement liés aux changements dans le domaine de l'asile.

## 5. Domaine de l'asile

De toutes les interventions, 44 547 (soit 15%) ont été réalisées dans le domaine de l'asile<sup>6</sup>. Cela correspond à une augmentation d'environ 9000 interventions par rapport à 2019.

Dans le domaine de l'asile, la majorité des interventions de représentation juridique et de consultation dans les centres fédéraux de requérant-e-s d'asile sont fournis par téléphone. Par rapport à l'année précédente, la proportion d'interprétariat à distance a augmenté : près des trois quarts des interventions ont eu lieu par téléphone ou par vidéoconférence, alors qu'en 2019, c'était encore moins d'un tiers.



Graphique 22: le domaine de l'asile par type d'interprétariat, 2020

Le domaine de l'asile se compose des catégories suivantes :

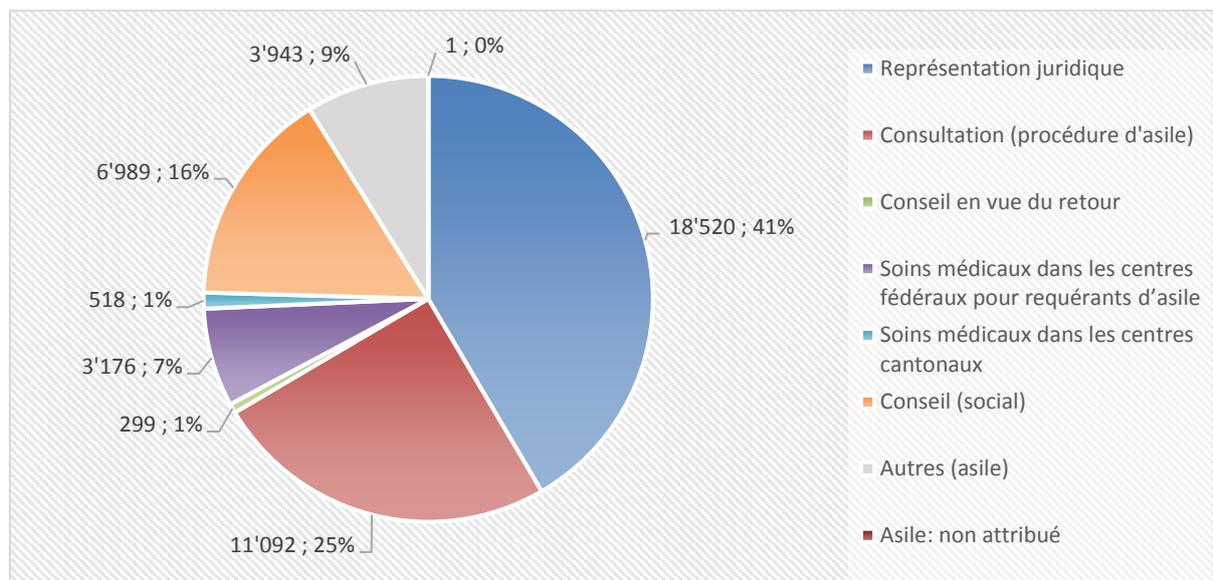
Catégorie	Exemple / explication
Représentation juridique	Dans la procédure d'asile, les requérant-e-s d'asile reçoivent une représentation juridique (accompagnement juridique) gratuite. Elle est organisée par des organisations mandatées par le SEM.
Consultation (procédure d'asile)	Dans la procédure d'asile, les requérant-e-s d'asile reçoivent également 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	Dans chaque canton et dans les centres fédéraux, les requérant-e-s débouté-e-s ou désireux/se de rentrer reçoivent des informations et un soutien pour leur retour. Au niveau fédéral, c'est l'Organisation internationale pour les migrations qui en est chargée, tandis que dans les cantons, ce sont les autorités ou des organisations non gouvernementales.
Soins médicaux dans les centres fédéraux de requérant-e-s d'asile	Les frais d'interprétariat engendrés dans le cadre des structures des centres fédéraux de requérant-e-s d'asile sont pris en charge par le SEM.
Soins médicaux dans les centres cantonaux	Les frais d'interprétariat engendrés dans les structures de soins médicaux réguliers – en dehors des structures des centres fédéraux – 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 requérant-e-s d'asile et réfugié-e-s (en dehors du cadre de l'aide sociale)
Autres (asile)	Les services d'interprétariat attribuent des interventions à cette catégorie lorsque l'affectation aux catégories établies n'est pas claire.

Tableau 8: catégories du domaine de l'asile

<sup>6</sup> Un total de 1136 interventions n'a été attribué à aucun type d'interprétariat. C'est donc un total de 306 015 intervention qui sert de base aux calculs suivants.

Cette catégorisation détaillée des interventions dans le domaine de l'asile n'est en place que depuis 2019. Les services d'interprétariat ont donc dû re-catégoriser les interventions, ce qui n'a pas encore été entièrement terminé. L'attribution se faisant via l'adresse de facturation, les données présentent des inexactitudes dans certains cas. Une comparaison des années 2019 et 2020 n'a pas de sens, car les dotations ne seront consolidées que dans les prochaines années.

Les catégories sont réparties comme suit :



**Graphique 23: interventions dans le domaine de l'asile, 2020**

La protection juridique (représentation juridique et consultation) représente deux tiers du domaine de l'asile, soit près de 30 000 interventions d'interprétariat. Parmi celles-ci, environ 22 000 ont été fournies par les services d'interprétariat mandatés dans le cadre de la nouvelle procédure d'asile (comprendi, Derman TI, Derman SH, HEKS Dolm. Asyl, se comprendre). Les 8000 interventions restantes ont été organisées par d'autres services d'interprétariat, dans le cadre d'une consultation en matière de procédure d'asile et, dans des cas isolés, en tant que représentation juridique. La répartition entre la représentation juridique et la consultation ne peut pas être déterminée de manière concluante par les services mandatés, c'est pourquoi il faut assumer ici un certain degré d'imprécision.

Les interventions d'interprètes pour les services de santé dans les centres fédéraux de requérant-e-s d'asile et les centres cantonaux a sensiblement augmenté et s'élève déjà à 8%. Cependant, les interventions proviennent de quelques services d'interprétariat seulement. En Suisse alémanique, AÖZ Medios organise environ 1500 interventions. Celles-ci ont lieu dans les centres fédéraux des structures régionales de Suisse orientale, de Suisse centrale et de Zurich. Le service bernois comprendi a assuré 170 interventions pour le compte du centre fédéral pour requérant-e-s d'asile à Berne. Les autres interventions ont lieu en Suisse romande et sont réalisées par les services Connexion (environ 1000 interventions), CRG (environ 370) et se comprendre (environ 80).

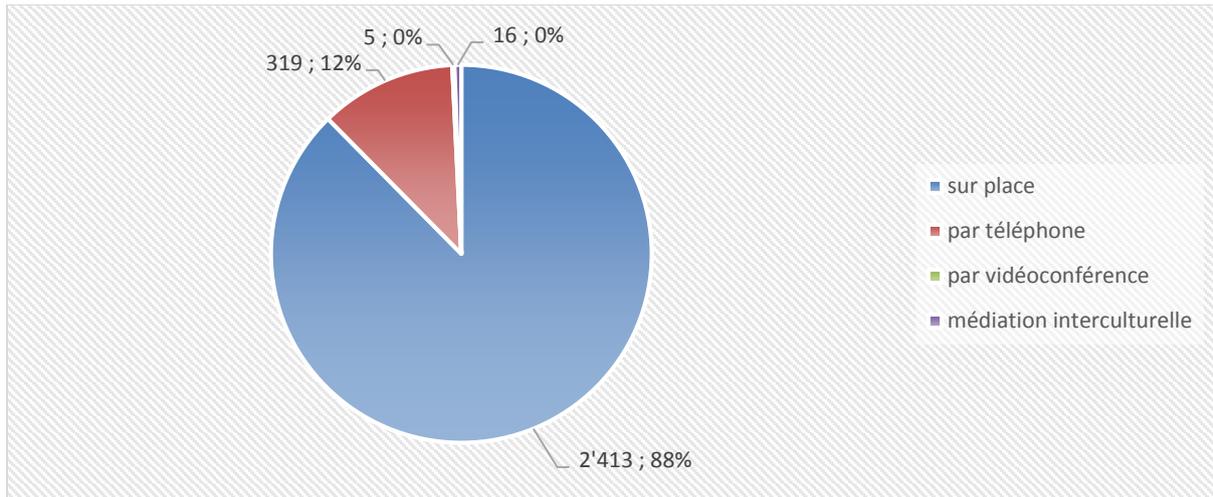
Comme l'année précédente, avec Appartenances et se comprendre, ce sont surtout les services d'interprétariat de Suisse romande qui ont enregistré des interventions dans la catégorie « consultation (social) / conseil social ». Il s'agit d'interventions qui ont lieu dans les structures cantonales pour requérant-e-s d'asile et réfugié-e-s. Ces structures font souvent appel aux services d'interprétariat, une pratique qui est probablement moins répandue en Suisse alémanique.

La catégorie « Autres » est encore relativement élevée. Cela s'explique par le fait qu'un certain nombre de services d'interprétariat n'ont pas été en mesure d'attribuer des affectations à une catégorie en raison d'un manque d'informations.

## 7. Domaine des autorités et tribunaux

Avec 2753 interventions, soit un peu moins de 1% du volume total, le domaine des autorités et tribunaux représente la plus petite part des interventions proposées par les services d'interprétariat.<sup>7</sup> Cela correspond aux chiffres de l'année précédente.

Les tribunaux et les autorités utilisent rarement les prestations des services d'interprétariat, car les autorités cantonales disposent de leurs propres listes d'interprètes agréé-e-s. Les chiffres suivants ne reflètent donc qu'une petite partie des interventions d'interprétariat fournis dans ce domaine.



Graphique 24: domaine des autorités et tribunaux par type d'interprétariat, 2020

La proportion d'interprétariat par téléphone est restée au même niveau que l'année précédente. Les 88% restants des interventions d'interprétation ont pratiquement toutes été fournies sur place.

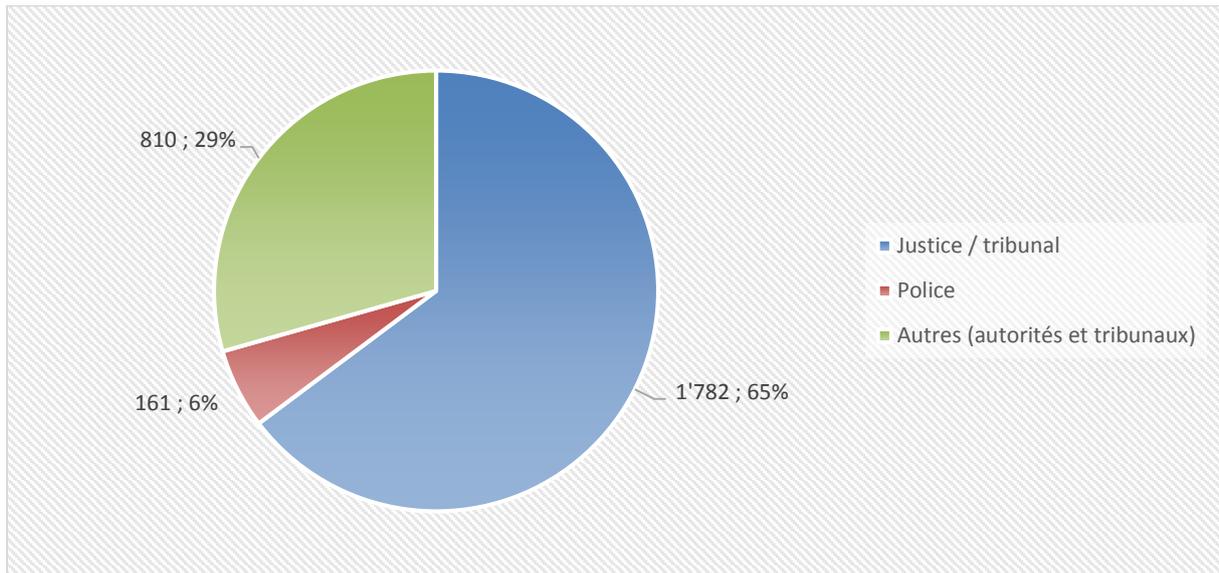
Le domaine des autorités et des tribunaux comprend les catégories suivantes :

Catégorie	Exemple / explication
Justice / tribunal	Avocat / notaire, ministère public, procès judiciaire, procédure judiciaire
Police	Interrogatoires, enquêtes, etc.
Autres (autorités et tribunaux)	Les services d'interprétariat attribuent des interventions à cette catégorie lorsque l'affectation aux catégories établies n'est pas claire.

Tableau 9: catégories du domaine autorités et tribunaux

<sup>7</sup> Un total de 1136 interventions n'a été attribué à aucun type d'interprétariat. C'est donc un total de 306 015 intervention qui sert de base aux calculs suivants.

Les interventions sont réparties comme suit :



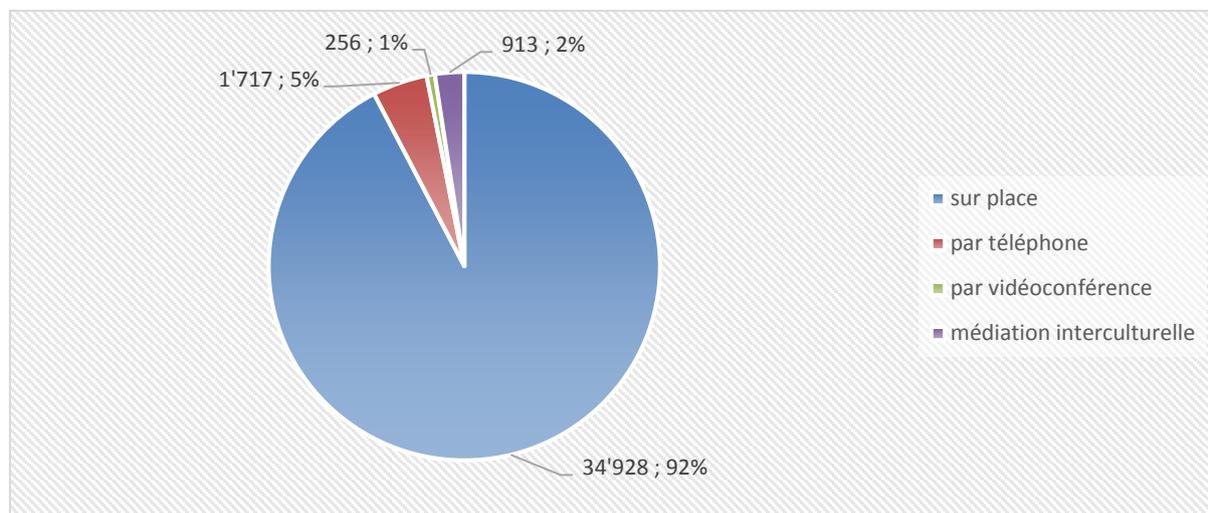
**Graphique 25: interventions dans le domaine des autorités et tribunaux, 2020**

La plus grande proportion d'interventions a eu lieu dans la catégorie « justice / tribunal ». La part des « autres » est relativement élevée (29 %), bien qu'en termes absolus, il ne s'agisse que de 810 interventions.

## 8. Domaine de la formation

Dans le domaine de la formation, 37 814 interventions ont été effectuées, soit 12% du volume total des interventions.<sup>8</sup> Cela correspond à peu près aux chiffres de l'année 2019.

En 2020, la quasi-totalité des interventions dans ce domaine a eu lieu sur place :



**Graphique 26: le domaine de la formation par type d'interprétariat, 2020**

Toutefois, la proportion de l'interprétariat à distance s'élevait à 5% contre 0% en 2019. L'augmentation du nombre d'interventions de médiation interculturelle, qui est passé de 250 à 1200, est frappante, bien qu'elle reste à un faible niveau.

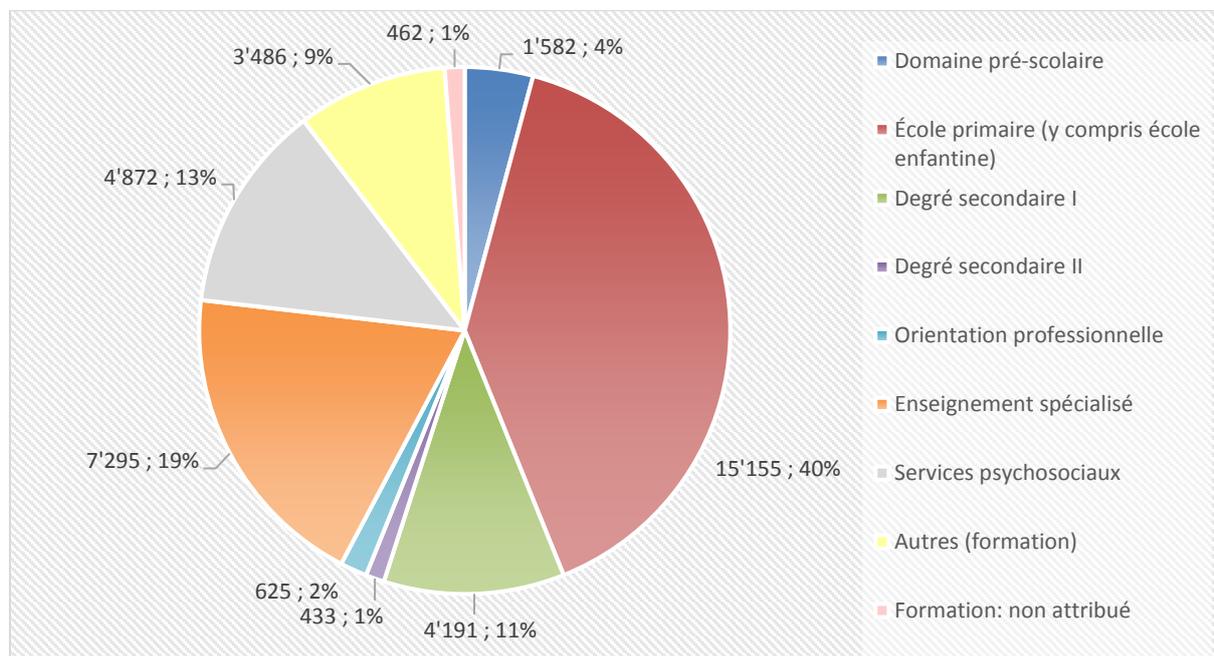
Le domaine de la formation comprend les catégories suivantes :

Catégorie	Exemple / explication
Préscolaire	Structures d'accueil collectif de jour, 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 II (p. ex. formation professionnelle, gymnase, école de culture générale).
Orientation professionnelle	Case management formation 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)	Les services d'interprétariat attribuent des interventions à cette catégorie lorsque l'affectation aux catégories établies n'est pas claire.

**Tableau 10: catégories du domaine de la formation**

<sup>8</sup> Un total de 1136 interventions n'a été attribué à aucun type d'interprétariat. C'est donc un total de 306 015 intervention qui sert de base aux calculs suivants.

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



Graphique 27: interventions dans le domaine de la formation, 2020

Les proportions ont à peine changé par rapport aux années précédentes. La plupart des interventions ont eu lieu dans l'enseignement primaire, suivi par les catégories « enseignement spécialisé » et « services psychosociaux ».

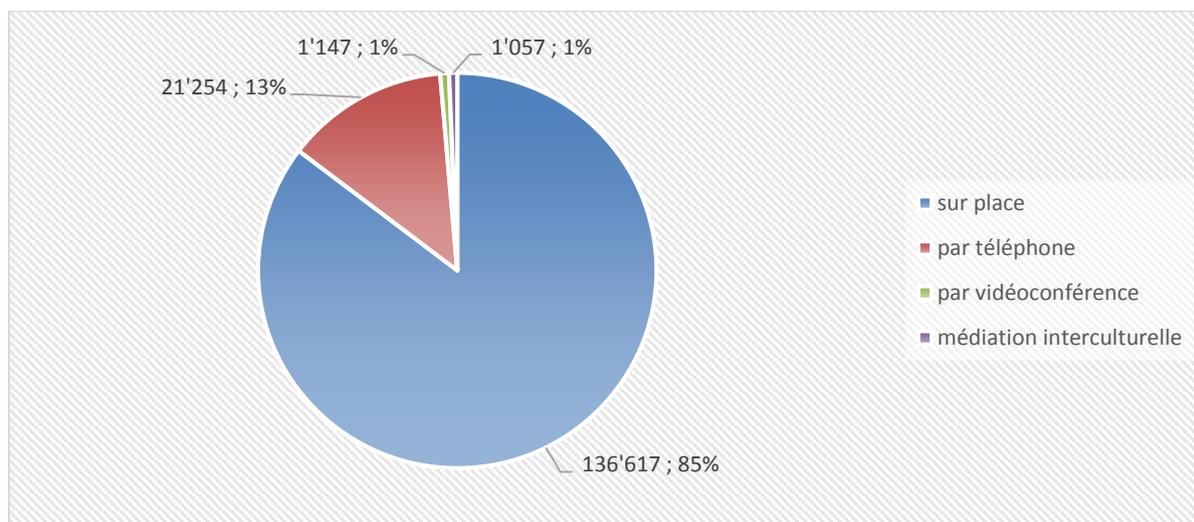
Seul le service d'interprétariat COSM n'a pas été en mesure de répartir ses interventions dans le secteur de la formation par catégorie. Il ne s'agit que de 1% des interventions.

Un nombre relativement important d'interventions n'ont pas pu être classées de manière plus détaillée par certains services d'interprétariat et ont été attribuées dans la catégorie « Autres ».

## 9. Domaine de la santé

Dans le domaine de la santé, 160 075 interventions, soit 52% du total des interventions, ont été réalisées en 2020.<sup>9</sup> Ceci représente une diminution d'environ 3000 interventions par rapport à 2019.

Comme dans le domaine de la formation, la grande majorité des interventions des interprètes dans le domaine de la santé se déroulent sur place (85%) :



Graphique 28: le domaine de la santé par type d'interprétariat, 2020

Cependant, la proportion d'interprétariat par téléphone a augmenté de manière significative, de 10%. On constate également une augmentation des interventions par vidéoconférence, même si elle reste très modeste (de 82 à 1147 interventions). Cette augmentation semble être une conséquence de la pandémie.

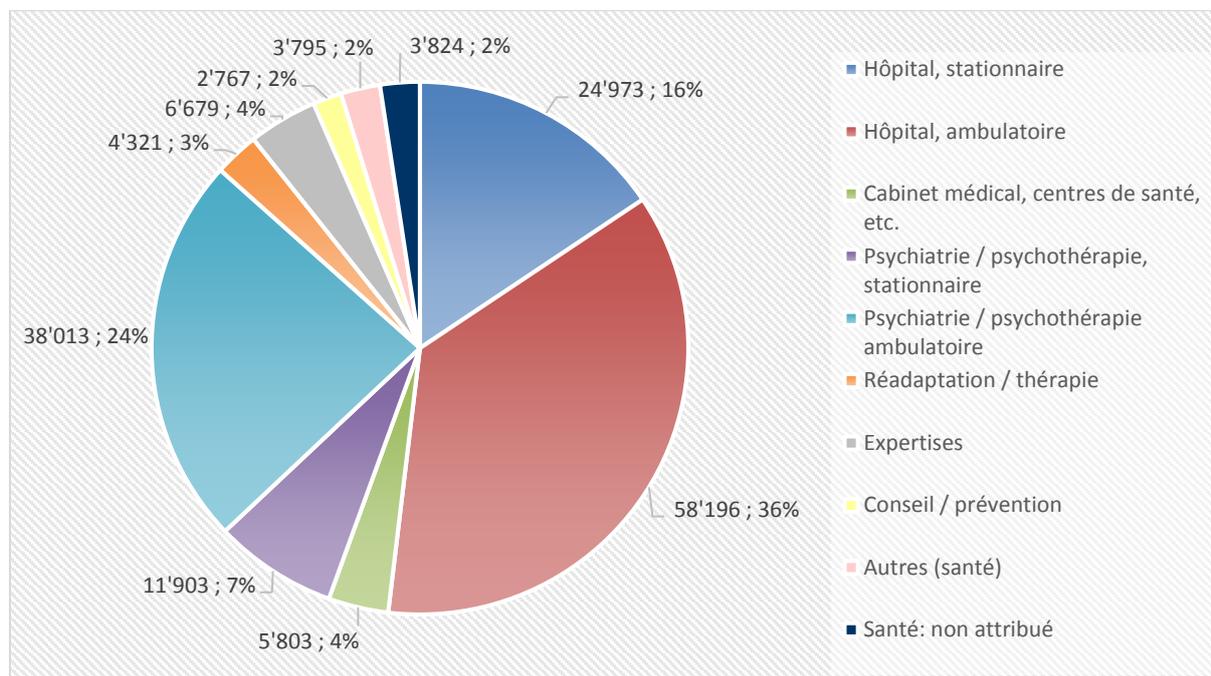
Le domaine de la santé se compose des catégories suivantes :

Catégorie	Exemple / explication
Hôpital STATIONNAIRE	Services d'interprétariat fournis lors de séjours stationnaires en milieu hospitalier
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, aide et soins à domicile, dentiste, pharmacie, etc.
Psychiatrie / psychothérapie STATIONNAIRE	Interventions d'interprétariat fournies lors de séjours stationnaires en milieu psychiatrique
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	Expertises AI par des bureaux d'expertise ou les services médicaux régionaux (SMR)
Conseil / prévention	Centre de puériculture, conseil en diététique, etc.
Autres (santé)	Les services d'interprétariat attribuent des interventions à cette catégorie lorsque l'affectation aux catégories établies n'est pas claire.

Tableau 11: catégories du domaine de la santé

<sup>9</sup> Un total de 1136 interventions n'a été attribué à aucun type d'interprétariat. C'est donc un total de 306 015 intervention qui sert de base aux calculs suivants.

Les interventions des catégories définies du domaine de la santé se répartissent de la manière suivante :



**Graphique 29: interventions du domaine de la santé, 2020**

Depuis 2019, les services d'interprétariat différencient les traitements ambulatoires et stationnaires lors de l'attribution des interventions d'interprétariat. Cette différenciation a été demandée par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). En principe, cette distinction est recherchée parce que la facturation des services d'interprétariat en dépend et parce qu'il existe différents modèles de financement (selon DRG ou TARMED).

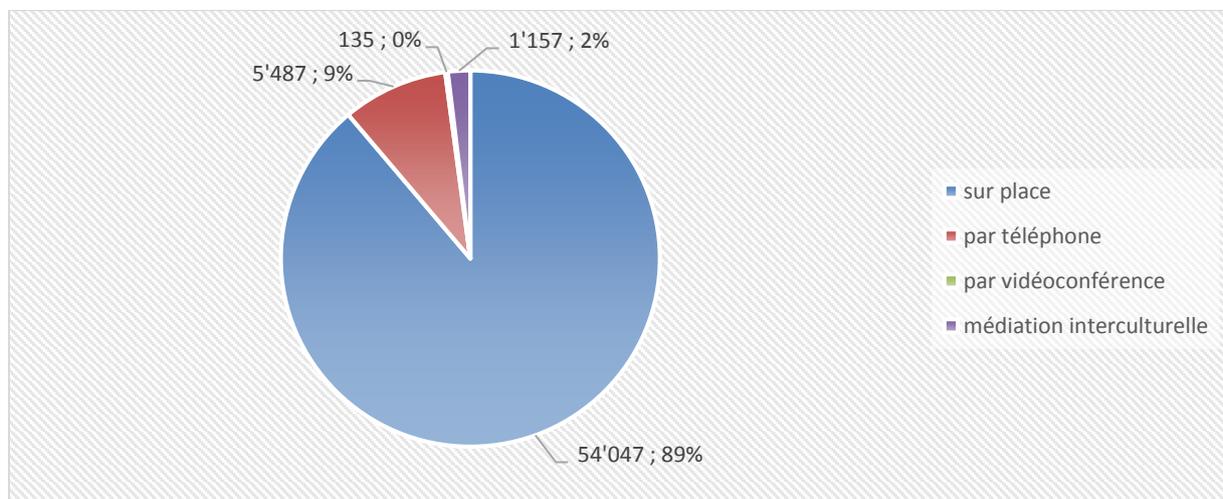
Cependant, la distinction entre l'ambulatoire et le stationnaire n'est pas toujours possible de la part des services d'interprétariat, car pour des raisons techniques, l'attribution se fait généralement via le client (adresse de facturation) et non via chaque intervention. Aoz Medios et CRG en particulier ont souligné cette incertitude. Aoz Medios a attribué le nombre total d'interventions en hôpital (environ 11 000) et psychiatrie (environ 4000) à la catégorie « stationnaire », tandis que CRG a attribué toutes les interventions en hôpital (environ 17 000) et psychiatrie (environ 500) à la catégorie « ambulatoire ».

Au cours de l'année de référence, 23% des quelques 160 000 interventions dans le domaine de la santé ont eu lieu dans le secteur stationnaire (hôpital et hôpital psychiatrique). L'année précédente, 28% étaient encore signalées dans ce domaine. Dans le secteur ambulatoire (hôpital et psychiatrie ambulatoire, psychothérapie, cabinets médicaux et centres de santé), 64% des interventions ont eu lieu. Il s'agit d'une nouvelle augmentation par rapport à l'année précédente (57%). Malheureusement, cela signifie également qu'il n'y a actuellement aucun financement pour la majorité des prestations d'interprétariat. La majorité des coûts dans le secteur ambulatoire sont pris en charge par les institutions stationnaires (hôpitaux et cliniques psychiatriques). Le problème actuel de financement<sup>10</sup> a de graves conséquences en particulier pour les cabinets médicaux et de psychothérapie privés et les centres de santé. En raison de l'absence de possibilités de financement, ces acteurs renoncent presque totalement à coopérer avec des interprètes professionnel-le-s.

<sup>10</sup> Voir par exemple: Emch-Fassnacht, Lena (2021): Finanzierung professioneller Dolmetschleistungen immer noch ungeklärt, dans: Bulletin des médecins suisses. 2021;102(05):168-170. <https://bulletin.med.ch/article/doi/saez.2021.19459> (article disponible en allemand uniquement)

## 10. Domaine social

Le domaine social comprend 60 826 interventions, soit 20% du volume total.<sup>11</sup> Cela représente un recul de 5500 interventions par rapport à 2019.



Graphique 30: le domaine social par types d'interprétariat, 2020

En 2020, les interventions sur place se sont à nouveau taillé la part du lion, tandis que l'interprétariat à distance a augmenté de 6%. Les interventions en médiation interculturelle ont également augmenté de 1000 interventions, par rapport à l'année précédente.

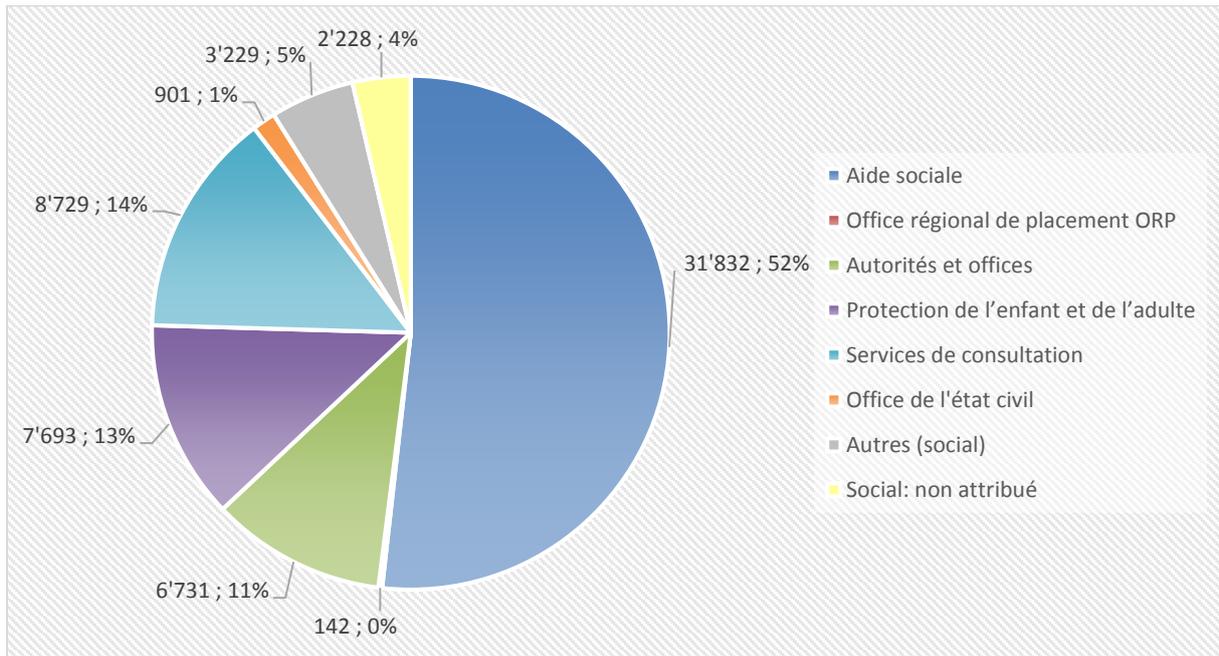
Les catégories suivantes composent le domaine social :

Catégorie	Exemple / explication
Aide sociale	Services de l'aide sociale, services sociaux
Offices régionaux de placement ORP	Entretiens de conseil et d'information dans le cadre de l'assurance chômage
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	Entretiens dans le cadre de la protection de l'enfant et de l'adulte, justice de paix
Services de consultation	Divers services de consultation, sur base bénévole, offres vastes, plutôt privées (p. ex. aide contre le sida)
Office de l'état civil	Entretiens dans le cadre de naissances, mariages, décès, etc.
Autres (social)	Les services d'interprétariat attribuent des interventions à cette catégorie lorsque l'affectation aux catégories établies n'est pas claire.

Tableau 12: catégories du domaine social

<sup>11</sup> Un total de 1136 interventions n'a été attribué à aucun type d'interprétariat. C'est donc un total de 306 015 intervention qui sert de base aux calculs suivants.

La répartition par catégories des interventions du domaine social est la suivante :



**Graphique 31: interventions du domaine social, 2020**

Par rapport à l'année précédente, il y a eu une diminution d'environ 2500 interventions d'interprétariat dans la catégorie « aide sociale ». Les autres catégories sont plus ou moins les mêmes que l'année précédente, à l'exception des interventions enregistrées par le COSM, qui ne peuvent être attribuées.