

Statistiques des interventions en inter- prétariat communautaire et médiation interculturelle pour l'année 2021

Berne, le 15 juin 2022

Préface

Le présent rapport rassemble les chiffres les plus importants sur les interventions d'interprétariat communautaire¹ et de médiation interculturelle en 2021 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.² Pour l'analyse des chiffres de l'année 2021, 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 d'identifier 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.

¹ 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.

² Ces deux documents sont téléchargeables sur le site d'INTERPRET dans la rubrique « Statistiques » : www.inter-pret.ch/fr/service/statistiken-77.html

Résumé

Après l'année du coronavirus, 2020, et ses effets sur tous les domaines de la vie, la situation de l'interprétariat s'est bien rétablie, malgré la pandémie encore présente : durant l'année 2021, les interventions ont augmenté de **23%** (passant de 307 151 à 377 062) et les heures de 21% (passant de 355 835 à 432 304), par rapport à l'année précédente. La **médiation interculturelle** a continué à ne représenter qu'environ 1% de toutes les interventions et a connu une légère hausse de près de 400 interventions.

L'**interprétariat par téléphone** continue à gagner en importance et représente actuellement 20% de toutes les interventions. Entre-temps, presque tous les services d'interprétariat proposent l'interprétariat par téléphone. En chiffres absolus, 74 312 interventions ont été effectuées par téléphone, pour l'année sous revue, soit une augmentation de 25% par rapport à l'année précédente. Il est vraisemblable que cette tendance se poursuivra. Afin de pouvoir garantir une qualité aussi bonne que possible, INTERPRET plaide pour une pondération plus forte de l'interprétariat par téléphone lors de la qualification des interprètes et par de la formation continue régulière dans ce domaine.

La forte augmentation des interventions d'interprétariat est due surtout aux interventions dans le domaine de l'asile (+54% par rapport à l'année précédente). Mais dans tous les autres domaines, les interventions ont également augmenté (entre 15% et 23%). Comme les années passées, la grande majorité des interventions se situe dans le domaine de la **santé** (49%). Sur les 180 000 interventions dans ce domaine, environ 55% ont lieu dans un cadre ambulatoire et 30% dans un cadre hospitalier. Le domaine **social** occupe toujours la deuxième place, avec 19% des interventions ; toutefois, il se situe entre-temps presque au même niveau que le domaine de l'**asile** (18%). Deux tiers de ces interventions relèvent de la protection juridique (représentation juridique et conseil dans la procédure d'asile). Contrairement aux autres domaines, dans celui de l'asile, la plupart des interventions se font par téléphone. Le domaine de la **formation** occupe le quatrième rang, avec 13%, suivi du domaine **autorités et tribunaux**, avec 1%. Les autorités et les tribunaux font rarement appel aux services d'interprétariat, les autorités cantonales disposant de leurs propres registres d'interprète.

Durant l'année sous revue 2021, le **taux de qualification** est de 61,1% et a donc légèrement baissé, comparé à l'année précédente (2020 : 61,8%). Les 61,1% se réfèrent aux interventions effectuées par des interprètes disposant du certificat INTERPRET, du brevet fédéral ou d'une qualification supérieure. Avec un total d'interventions de 380 000, la plus grande part a été effectuée par des interprètes ayant le certificat INTERPRET, en 2021 comme en 2020 (180 000 interventions, soit 48%), suivis par les interprètes en cours de formation (110'000 interventions, soit 29%). Les interprètes sans qualification assument encore une grande part des interventions (37 000 interventions, soit 10%). L'augmentation des interventions de 23%, entre 2020 et 2021, n'a malheureusement pas entraîné une augmentation proportionnelle des interventions des interprètes qualifié-e-s.

Concernant les **langues d'interprétariat**, l'arabe et le tigrinya sont les langues les plus souvent demandées. Les six langues principales (arabe, tigrinya, albanais, turc, dari, farsi et tamoul) représentent plus de 50% de toutes les interventions, comme l'année précédente. Les douze langues les plus fréquentes couvrent déjà plus de 75% et les 20 langues les plus fréquentes 90% de toutes les interventions. Les 10% restants sont répartis entre plus de 50 langues.

Table des matières

Préface	ii
Résumé	iii
Table des matières	iv
Index des graphiques	v
Index des tableaux	vi
1. Interventions et heures : une hausse de 23%	1
1.1. Comparaison des types et des domaines d'intervention 2020 et 2021	2
1.2. Les heures d'interprétariat au fil des années	4
1.3. Durée d'intervention	4
2. Services d'interprétariat régionaux	6
2.1. Parts des services d'interprétariat	7
2.2. Clients	7
2.3. Langues officielles	8
3. La qualification des interprètes communautaires et des médiateurs/trices interculturel-le-s ..	9
3.1. Catégories de la qualification	9
3.2. Interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s actifs/ives	9
3.3. Interventions par qualification des icmi en 2021	10
3.4. Interventions selon la qualification des icmi au fil des années	12
3.5. Nombre moyen des interventions par icmi selon la qualification	13
3.6. Services d'interprétariat par interventions d'icmi qualifié-e-s	14
4. Différents types d'interprétation	16
4.1. Services d'interprétariat selon les types d'intervention	16
4.2. Interprétariat sur place	17
4.3. Interprétariat par téléphone	18
4.4. Interprétariat par vidéoconférence	18
4.5. Médiation interculturelle	19
5. Langues	20
5.1. Langues avec le plus grand nombre d'interventions au fil des années	21
6. Domaine de la santé	22
7. Domaine du social	24
8. Domaine de l'asile	26
9. Domaine de la formation	28
10. Domaine autorités et tribunaux	29

Index des graphiques

Graphique 1 : Types d'interventions, 2021	1
Graphique 2 : Interventions par domaine, 2021	2
Graphique 3 : Types d'intervention, 2020-2021	2
Graphique 4 : Interventions par domaine, 2020-2021	3
Graphique 5 : Heures d'intervention, 2008 à 2021	4
Graphique 6 : Interventions par service d'interprétariat, 2021	7
Graphique 7 : Qualification des interprètes communautaires et médiateurs.trices culturel.le.s, 2020-2021	10
Graphique 8 : Interventions par qualification, 2021	11
Graphique 9 : Comparaison des interventions par qualification, 2020-2021	11
Graphique 10 : Interventions par qualification, 2014-2021	12
Graphique 11 : Services d'interprétariat par interventions et par qualification, 2021	14
Graphique 12 : Types d'interventions, 2021	16
Graphique 13: Interventions sur place par domaine, 2021	17
Graphique 14 : Interventions par téléphone par domaine, 2021	18
Graphique 15 : Interventions par vidéoconférence par domaine, 2021	18
Graphique 16 : Interventions de médiation interculturelle, 2014 à 2021	19
Graphique 17 : Médiation interculturelle par domaine, 2021	19
Graphique 18 : Les langues les plus fréquentes, 2014-2021	21
Graphique 19 : Interventions dans le domaine de la santé, 2021	23
Graphique 20 : Interventions dans le domaine du social, 2021	25
Graphique 21 : Interventions dans le domaine de l'asile, 2021	27
Graphique 22 : Interventions dans le domaine de la formation, 2021	28

Index des tableaux

Tableau 1 : Durée moyenne et nombre d'interventions par domaine, 2021	5
Tableau 2 : Durée moyenne et nombre d'interventions par domaine et type d'interprétariat, 2021	5
Tableau 3 : Services d'interprétariat, 2021	6
Tableau 4 : Langues officielles, 2021	8
Tableau 5 : Interventions par qualification : proportion 2021 et 2020	12
Tableau 6 : Interventions par personne et par qualification, 2018 à 2021	13
Tableau 7 : Services d'interprétariat par taux de qualification, 2021	15
Tableau 8 : Interventions par services et types d'interprétariat, 2021	16
Tableau 9 : Interventions par langue, 2021	20
Tableau 10 : Déplacement des langues les plus fréquentes, 2020-2021	21
Tableau 11 : Catégories du domaine de la santé	22
Tableau 12 : Comparaison des interventions dans le domaine de la santé, 2020-2021	23
Tableau 13 : Catégories du domaine social	24
Tableau 14 : Catégories du domaine de l'asile	26
Tableau 15 : Catégorie du domaine de la formation	28
Tableau 16 : Catégories dans le domaine des autorités et tribunaux	29

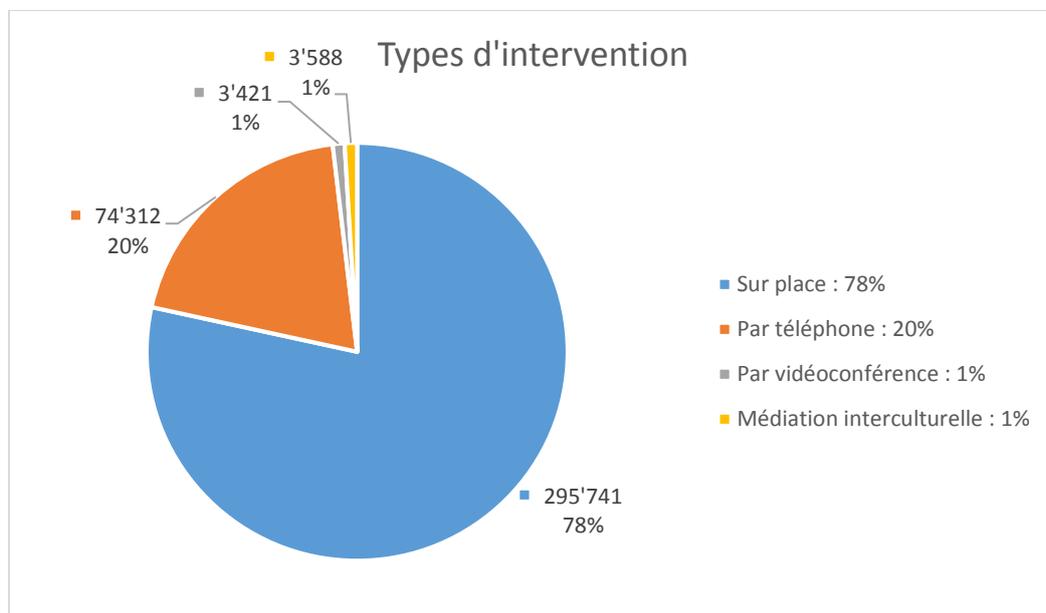
1. Interventions et heures : une hausse de 23%

Pour l'année 2021, 21 services d'interprétariat pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle ont proposé un total de 377 062 interventions, soit 432 304 heures. Les interventions ont augmenté de **19%** (l'année précédente, il y avait eu un total de 307 151 interventions).

Les **types** suivants ont été pris en compte :

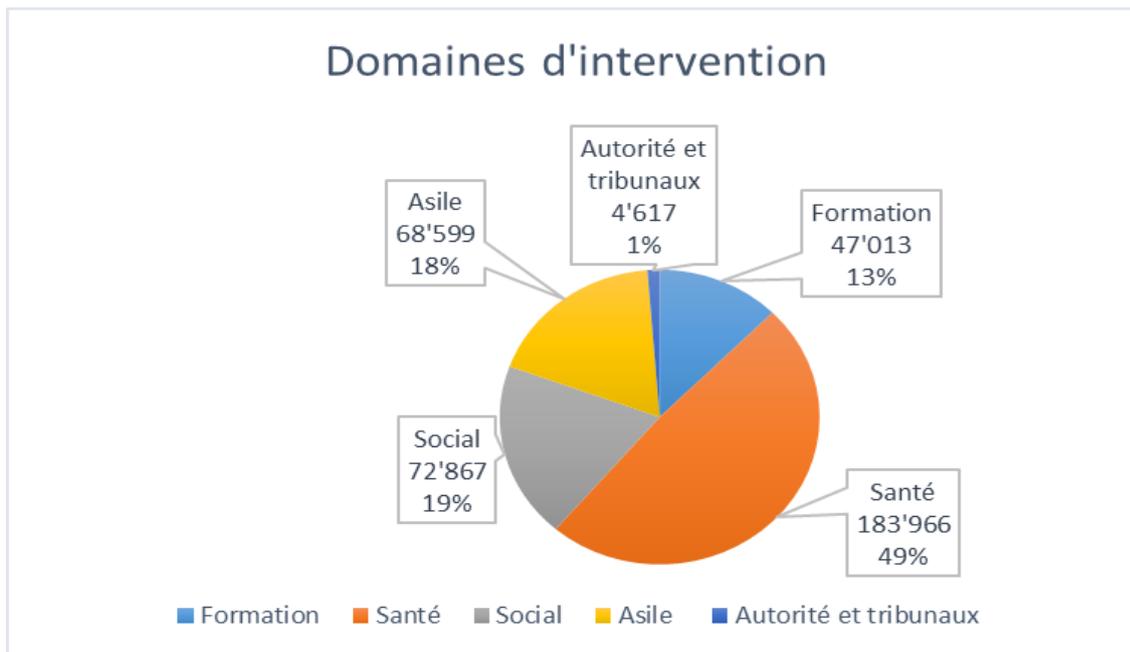
- interprétariat communautaire (ic) sur place
- interprétariat communautaire (ic) par téléphone
- interprétariat communautaire (ic) par vidéoconférence
- médiation interculturelle (mi)

La répartition des types d'interprétariat se présente comme suit pour l'année sous revue :



Graphique 1 : Types d'interventions, 2021

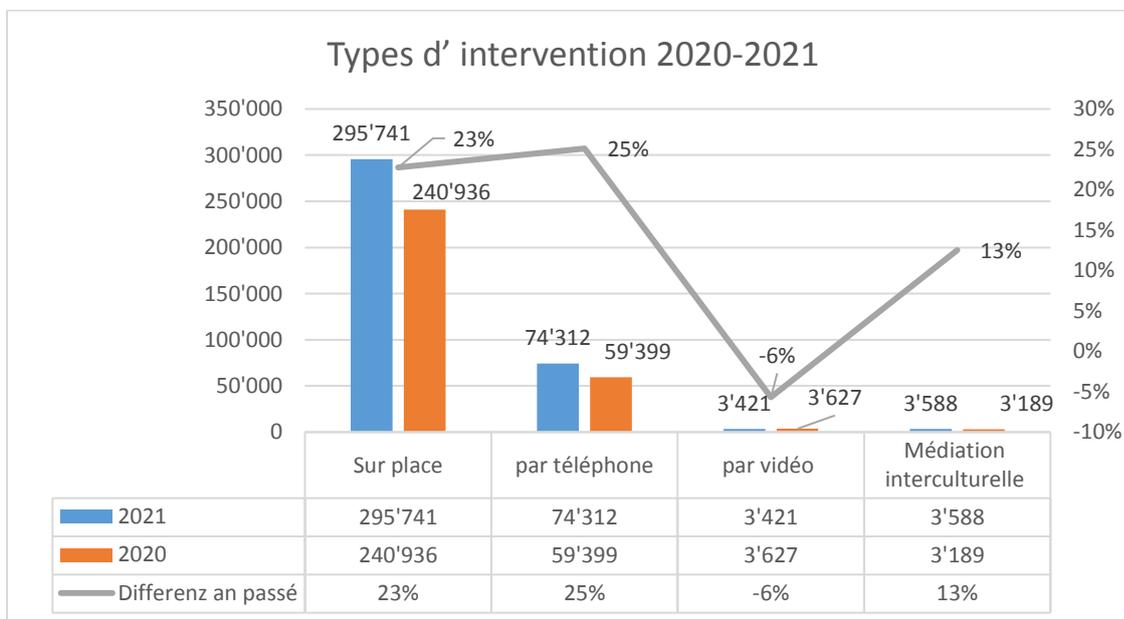
La répartition des interventions selon les **domaines** asile, autorités et tribunaux, formation, santé et social se présente comme suit en 2021 :



Graphique 2 : Interventions par domaine, 2021

1.1. Comparaison des types et des domaines d'intervention 2020 et 2021

En proportions, les types d'intervention ont peu changé. De 2020 à 2021, il n'y eu que de légers déplacements, comme le montre cette comparaison :

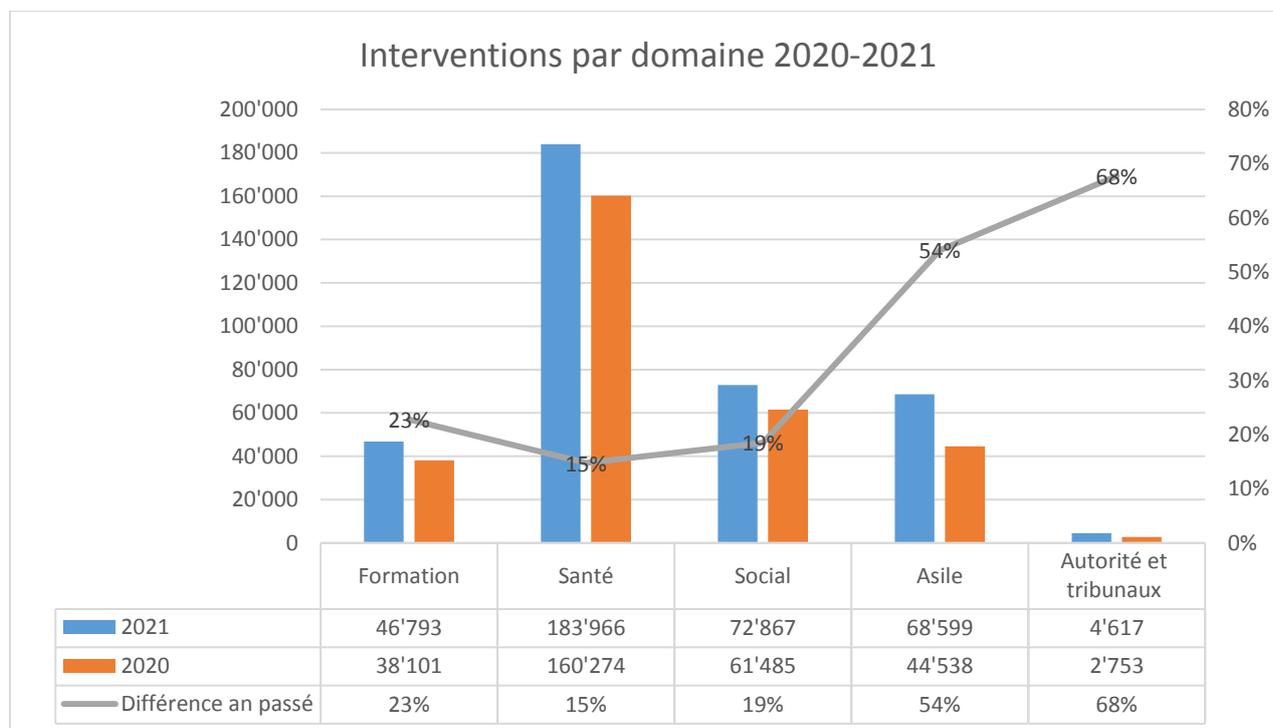


Graphique 3 : Types d'intervention, 2020-2021

En 2021, les interventions sur place représentent 78% de l'ensemble des interventions et elles ont augmenté de 19%. Les interventions par téléphone représentent 20% de toutes les interventions effectuées et ont également augmenté de 25% par rapport à l'année précédente. L'interprétariat par vidéoconférence, par contre, ne représente qu'1% des interventions et, même à ce niveau très bas, il a baissé de 6%, par rapport à l'année passée.

La médiation interculturelle reste inchangée, avec une part d'environ 1% du total des interventions et présente une augmentation de 13%, par rapport à l'année précédente.

La répartition des interventions selon les domaines asile, autorités et tribunaux, formation, santé et social se présente comme suit pour l'année sous revue, en comparaison avec l'année précédente :



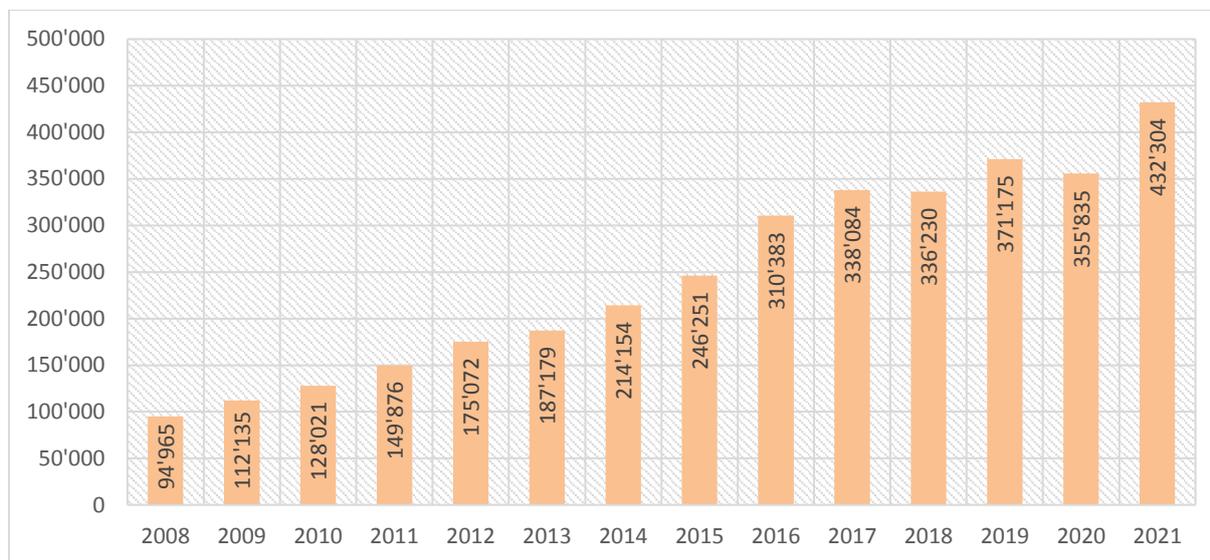
Graphique 4 : Interventions par domaine, 2020-2021

Les interventions ont augmenté de manière disproportionnée dans les domaines de l'asile (35%) et, à un niveau très bas, des autorités et des tribunaux (40%). Proportionnellement, le domaine de la formation reste identique. Les domaines de la santé et du social ont perdu en importance, proportionnellement.

Le domaine de l'asile a donc dépassé pour la deuxième fois le domaine de la formation, traditionnellement important pour l'interprétariat communautaire. La hausse des interventions depuis 2019 est due aux nouvelles interventions dans la représentation juridique et le conseil, apportées par l'introduction de la procédure d'asile accélérée. Les interventions d'interprétariat organisées par le Secrétariat d'Etat aux migrations SEM (p. ex. pour les auditions de la procédure d'asile) ne sont pas comprises dans les interventions de l'asile. Les interventions auprès des autorités et des tribunaux restent constamment basses, avec 1%. Cela s'explique par le fait que les autorités et les tribunaux travaillent surtout avec leurs propres interprètes et n'ont recours aux services d'interprétariat que dans des cas exceptionnels.

1.2. Les heures d'interprétariat au fil des années

Concernant les heures d'intervention, on peut suivre leur développement au cours des 14 dernières années. Les données relatives aux heures d'intervention des années 2008 à 2013 sont issues des rapports annuels sur l'encouragement de l'intégration de l'Office fédéral des migrations ODM (aujourd'hui SEM).³



Graphique 5 : Heures d'intervention, 2008 à 2021

L'année sous revue présente un total de 432 304 heures. Les heures d'intervention ont augmenté de 76 000 heures par rapport à l'année précédente, soit de 18%. La tendance à la baisse de l'année passée a donc été inversée.

1.3. Durée d'intervention

La durée d'intervention moyenne⁴ des interprètes (en minutes) est différente, selon le domaine d'intervention :

	Durée en minutes	Interventions
Formation	74'	46'793
Santé	68'	183'966
Social	74'	72'867
Asile	60'	68'599
Autorité et tribunaux	68'	4'617
Durée moyenne et interventions	69'	377'062

³ Rapports annuels « Encouragement de l'intégration par la Confédération », sous : <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/publiservice/berichte/integration.html>

⁴ Un service d'interprétariat n'a pas indiqué de durée d'intervention par type d'intervention pour le domaine mi. Une moyenne de ses interventions a été calculée et saisie.

Tableau 1 : Durée moyenne et nombre d'interventions par domaine, 2021

Les interventions d'interprétariat ont duré en moyenne 69 minutes, ce qui est moins que l'année précédente (75 minutes). Les valeurs moyennes dans les domaines d'intervention varient entre 68 minutes (santé, autorités et tribunaux) et 74 minutes (formation et social). Dans le domaine de l'asile, la moyenne des interventions est la plus basse, avec 60 minutes.

Les interventions du domaine de l'asile ont lieu essentiellement par téléphone, comme le montre le tableau suivant.

Interventions et durée par domaine	Sur place		Par téléphone		Par vidéo		Médiation interculturelle	
	Interventions	Durée	Interventions	Durée	Interventions	Durée	Interventions	Durée
Formation	44 903	75	1153	50	134	68	603	111
Santé	162 069	73	20 227	44	590	62	1080	40
Social	68 237	76	3607	53	205	66	818	129
Asile	17 321	77	47 728	47	2488	65	1062	240
Autorités et tribunaux	3442	84	1148	33	2	90	25	22
Durée moyenne et interventions par type d'interprétariat	295 972	74	73 863	46	3419	65	3588	131

Tableau 2 : Durée moyenne et nombre d'interventions par domaine et type d'interprétariat, 2021

La durée d'intervention moyenne par téléphone est nettement plus basse que celle des interventions sur place. Pour les interprètes, les interventions par téléphone exigent qu'ils/elles doivent se préparer en peu de temps à une situation. Durant l'entretien, il leur est beaucoup plus difficile de rester impliqué-e-s et de poser d'éventuelles questions pour assurer la compréhension. L'interprétariat par téléphone demande donc davantage de concentration et la fatigue se manifeste plus rapidement. C'est pourquoi INTERPRET recommande de n'utiliser ce type que pour les entretiens brefs, avec des contenus simples.

2. Services d'interprétariat régionaux

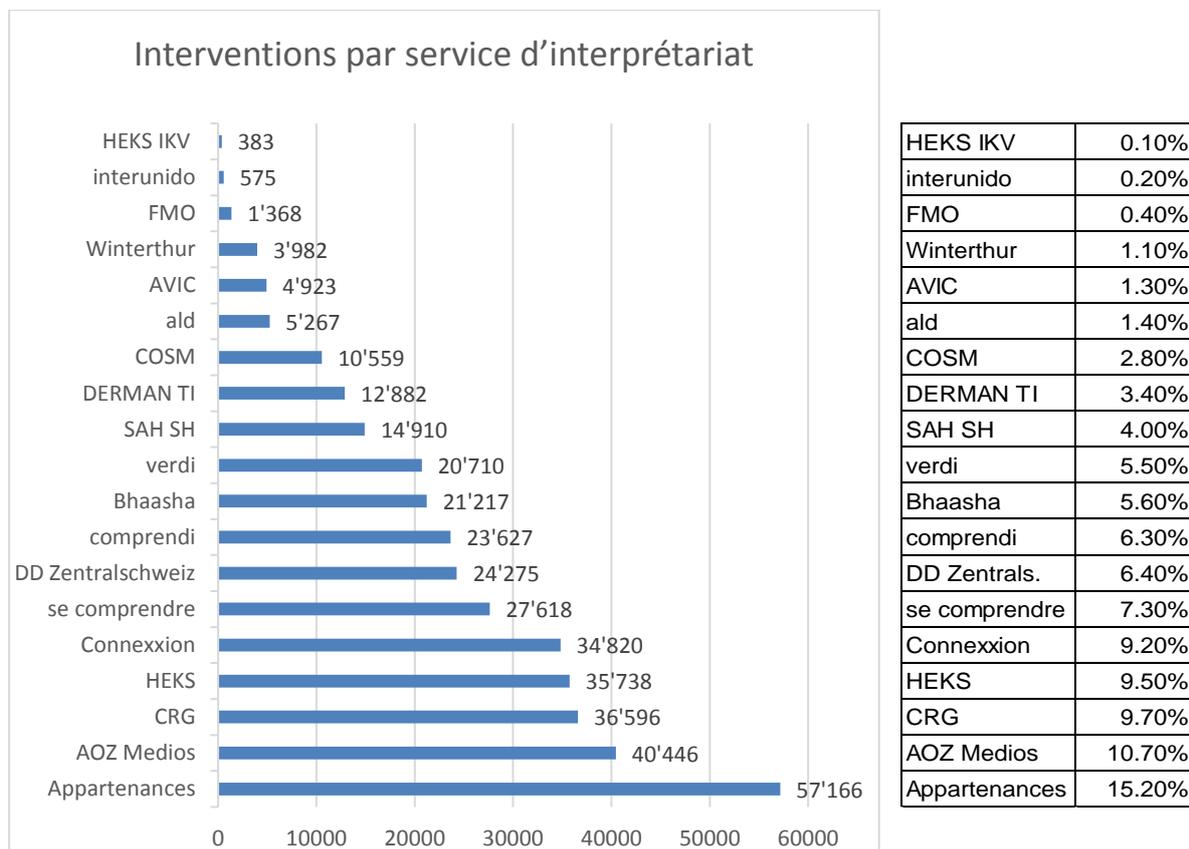
Pour l'année 2021, INTERPRET a reçu les données pour l'évaluation statistique des chiffres d'intervention de 21 services d'interprétariat :

Service d'interprétariat	Nom	Type d'interprétariat	Langue (D, F, I)
Agenzia DERMAN Ticino di SOS Ticino	DERMAN TI	Sur place, par téléphone, médiation interculturelle	I
AOZ Medios	AOZ Medios	Sur place, par téléphone	D
Appartenances Vaud	Appartenances	Sur place, par téléphone, par vidéo-conférence, médiation interculturelle	F
Ausländerdienst Baselland	ald	Sur place, par téléphone, par vidéo-conférence	D
AVIC – Association valaisanne pour l'interprétariat communautaire	AVIC	Sur place, par téléphone	F
Bhaasha Vaud	Bhaasha	Sur place, par téléphone, par vidéo-conférence	F
Comprendi	comprendi	Sur place, par téléphone	D
Centre d'interprétariat communautaire et de traduction, Service de la cohésion multiculturelle (COSM)	COSM	Sur place, médiation interculturelle	F
Connexion sarl	Connexion	Sur place, par téléphone, par vidéo-conférence	F
DERMAN Schaffhausen, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk Schaffhausen	DERMAN SH	Sur place, par téléphone, médiation interculturelle	D
Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern	DD Zentralschweiz	Sur place, par téléphone, médiation interculturelle	D
Fachstelle Integrationsförderung, Dolmetschdienst, Stadt Winterthur	Winterthur	Sur place	D
HEKS Linguadukt: AG/SO, beider Basel, Dolmetschen Asyl	HEKS	Sur place, par téléphone, médiation interculturelle	D
HEKS beider Basel – ikV-Projekte	HEKS ikV-Projekte	Médiation interculturelle	D.
Interunido	interunido	Sur place, par téléphone	D
« se comprendre », Caritas Suisse	se comprendre	Sur place, par téléphone, par vidéo-conférence, médiation interculturelle	F.
Service interprétariat communautaire, Croix-Rouge genevoise	CRG	Sur place, par téléphone, médiation interculturelle	F
verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz, ARGE Integration Ostschweiz	verdi	Sur place, par téléphone, par vidéo-conférence, médiation interculturelle	D
Vermittlungsstelle interkulturelles Dolmetschen Oberwallis FMO	FMO	Sur place, par téléphone	D

Tableau 3 : Services d'interprétariat, 2021

2.1. Parts des services d'interprétariat

Concernant le volume des interventions sollicitées, il y a de grandes différences entre les services d'interprétariat régionaux, comme le montre le graphique suivant. Appartenances, avec un total de 57 166 interventions, suivi par AOZ Medios, sont les deux services d'interprétariat les plus importants, du point de vue des chiffres. Les projets HEKS IKV et interunido sont les deux plus petits services, avec quelques centaines d'interventions.



Graphique 6 : Interventions par service d'interprétariat, 2021

Comme les années précédentes, le graphique montre une concentration importante du volume des interventions auprès de quelques services d'interprétariat : les cinq plus grands (Appartenances, AOZ Medios, CRG, HEKS et Connexion) livrent plus de la moitié des interventions (54,3%). Neuf services d'interprétariat, soit environ la moitié de tous les services sont responsables de plus de 80% de toutes les interventions.

2.2. Clients

Les services d'interprétariat ont été actifs pour un total de 8285 clients. Malheureusement, ce chiffre n'est pas précis, puisque cinq services d'interprétariat n'ont pas donné d'indications sur le nombre de clients. Mais là aussi, de grandes différences entre les services peuvent être constatées. Le nombre de clients par service d'interprétariat dépend de divers facteurs. La taille régionale d'un service d'interprétariat joue un rôle, autant que les structures internes d'organisation des clients ainsi que leur gestion de la facturation. Des conditions contractuelles (telles que les contrats de prestations ou les publications) peuvent aussi mener à une forte variation du nombre de clients : un service d'interprétariat avec un volume important peut avoir un nombre de clients relativement grand (p. ex. AOZ Medios avec 1700 clients) ou petit (p. ex. SAH SH avec 136 clients).

2.3. Langues officielles

Langue officielle	Nombre de services d'interprétariat	% des interventions en 2021	% des interventions en 2020
Français	7	51,2%	48%
Allemand	13	45,4%	49%
Italien	1	3,4%	3%

Tableau 4 : Langues officielles, 2021

On remarque que trois des plus grands services d'interprétariat se trouvent en Suisse romande (Appartenances, CRG, Connexion). Alors que seuls 23% de la population résidente indiquent le français comme langue principale⁵, plus de la moitié des interventions (51,2%) ont lieu avec le français comme langue officielle. Apparemment, les professionnel-le-s de Romandie travaillent plus fréquemment avec des interprètes communautaires que ceux et celles de la Suisse alémanique et de la Suisse italophone. Ce déséquilibre s'est encore accentué, par rapport à l'année précédente, comme le montrent les chiffres de 2020.

La part des interventions avec l'allemand comme langue officielle est seulement de 45,4%, alors que les habitant-e-s germanophones représentent 62% de la population résidente. 3,4% des interventions d'interprétariat sont effectuées avec l'italien comme langue officielle.

⁵ Langues principales en Suisse en 2019 selon l'Office fédérale de la statistique : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/langues-religions/langues.html>

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

3.1. Catégories de la qualification

Les services d'interprétariat répartissent les interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s (icmi) selon les qualifications suivantes :

- interprètes avec **qualification supérieure** (p. ex. master en interprétariat de conférence ou CAS en interprétariat judiciaire et administratif ZHAW, etc.)
- interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s (icmi) avec **brevet fédéral**
- interprètes communautaires (ic) avec **certificat INTERPRET**
- interprètes (ic) **en formation** (en train de suivre les modules 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** d'interprète

Dans ce rapport, INTERPRET considère comme **qualifiée** toute personne qui dispose au moins du certificat INTERPRET. Le certificat INTERPRET est une qualification de base (attestations des modules de base 1 et 2, vérification orale de la langue d'interprétariat C1, attestation relative à la langue officielle B2, supervision et au moins 50 heures de pratique attestées)

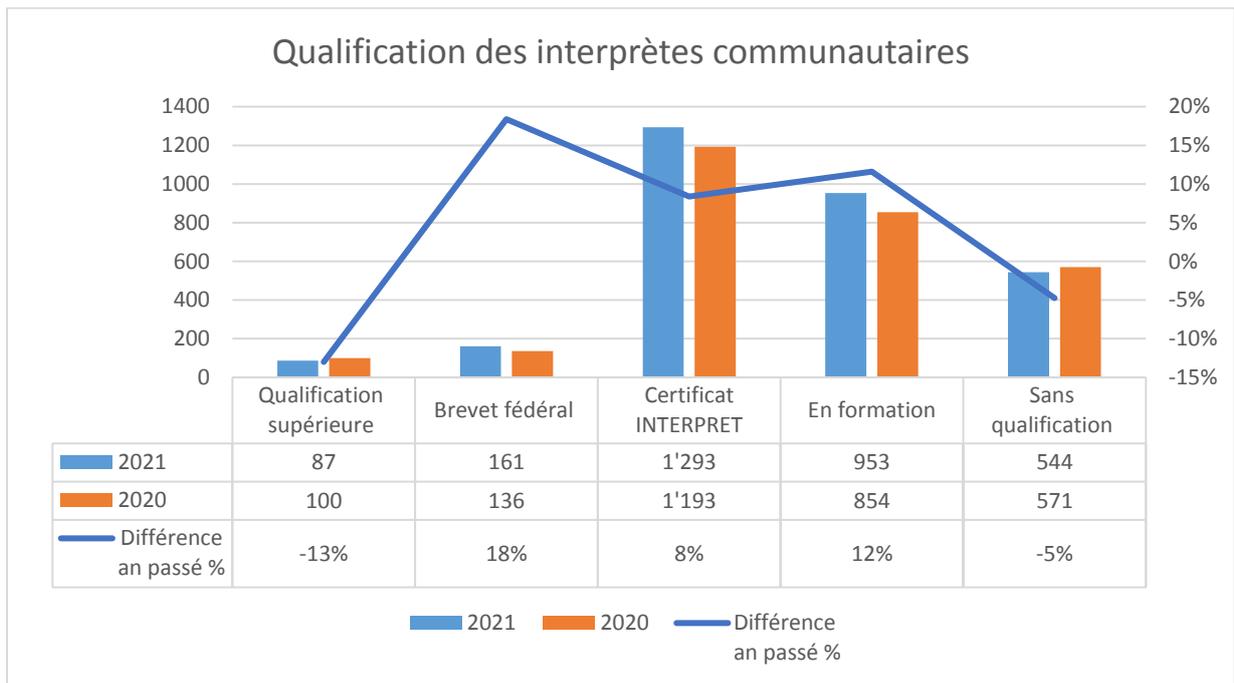
Dans de nombreuses situations, des compétences supplémentaires sont toutefois nécessaires (p. ex. pour l'interprétariat à distance, pour l'interprétariat auprès des tribunaux ou en psychothérapie), ainsi que des attestations de langue plus pointues (p. ex. C1 pour la langue officielle). Les catégories icmi avec brevet fédéral ou les interprètes avec qualification supérieure satisfont à ces exigences.

Une partie des interprètes ne disposent (encore) d'aucune des trois formations, mais ont souvent eu un cours d'introduction ainsi que diverses formations continues dans le domaine concerné (p. ex. pour les interprètes aux tribunaux ou dans la procédure d'asile). Les explications possibles sont diverses : financières, par manque de temps, mais aussi des compétences écrites dans la langue officielle souvent plus faibles que les compétences orales.

3.2. Interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s actifs/ives

En 2021, les services d'interprétariat comptaient au total 3038 interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s actifs/ives, soit des personnes qui ont obtenu au moins un mandat d'un service d'interprétariat en 2021. Il s'agit de 2168 femmes et de 870 hommes. Les services d'interprétariat présentent un total de 87 interprètes avec une qualification supérieure, 161 avec brevet fédéral, 1293 avec certificat INTERPRET, 953 interprètes en formation et 584 sans formation. Ces chiffres sont toutefois fortement biaisés par des comptages multiples, de nombreux interprètes communautaires et médiateurs/trices interculturel-le-s effectuant des interventions pour le compte de plusieurs services d'interprétariat.

Graphiquement, la qualification des icmi peut être représentée comme suit, pour les années 2020 et 2021 :



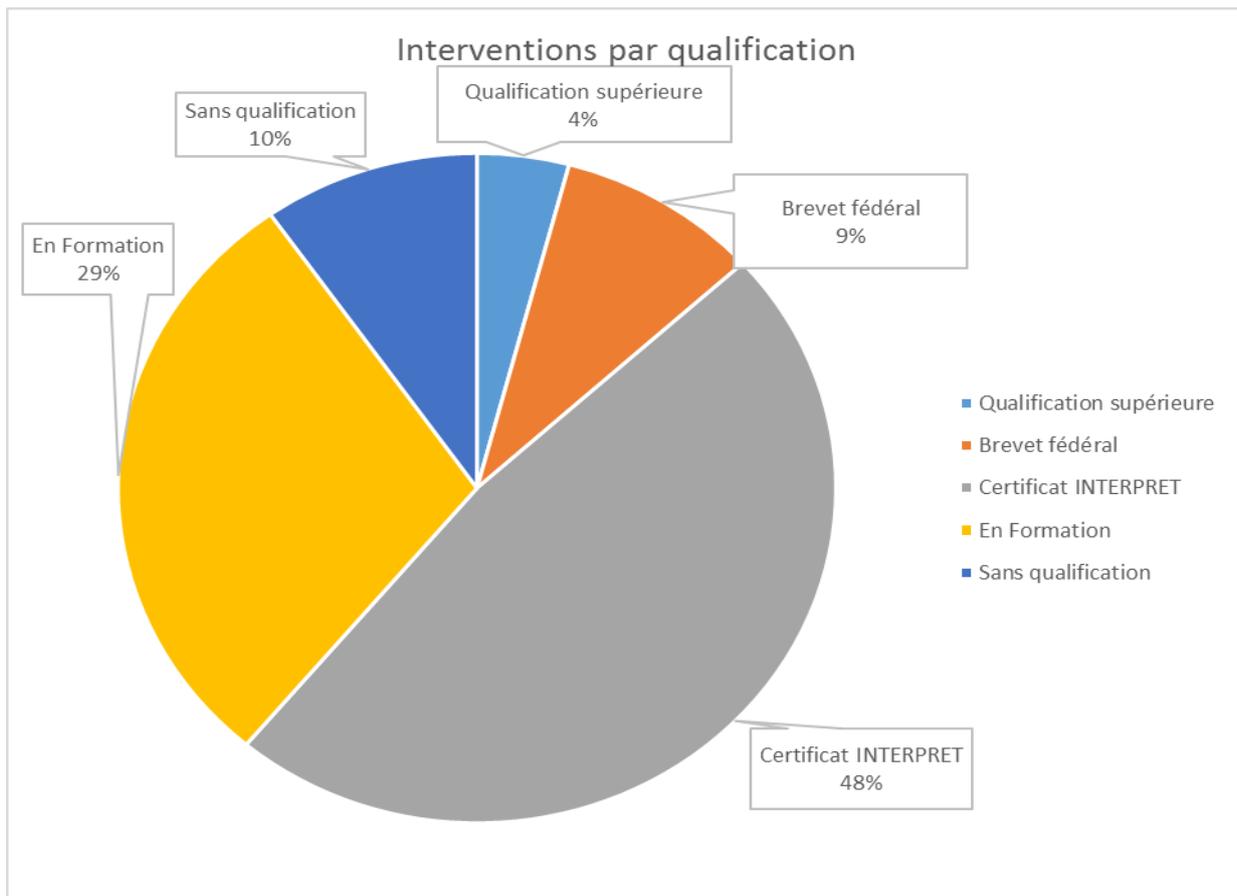
Graphique 7 : Qualification des interprètes communautaires et médiateurs.trices culturel.le.s, 2020-2021

Il convient de mentionner que le nombre d'interprètes avec qualification supérieure a baissé de 13%. Il ne peut pas être élucidé de façon certaine s'il s'agit de départs à la retraite ou de départs pour des raisons professionnelles. Une éventuelle raison pourrait peut-être le fait que les études de linguistique ne rentrent plus dans la catégorie supérieure mais seulement dans les études d'interprétariat.

Par contre, le nombre d'icmi disposant du certificat INTERPRET augmente de 8% et celui de ceux et celles avec brevet fédéral de 18%. Ces chiffres sont relatifs, puisqu'il est possible qu'un-e interprète travaille auprès de plusieurs services d'interprétariat et qu'il/elle soit donc compté-e plusieurs fois.

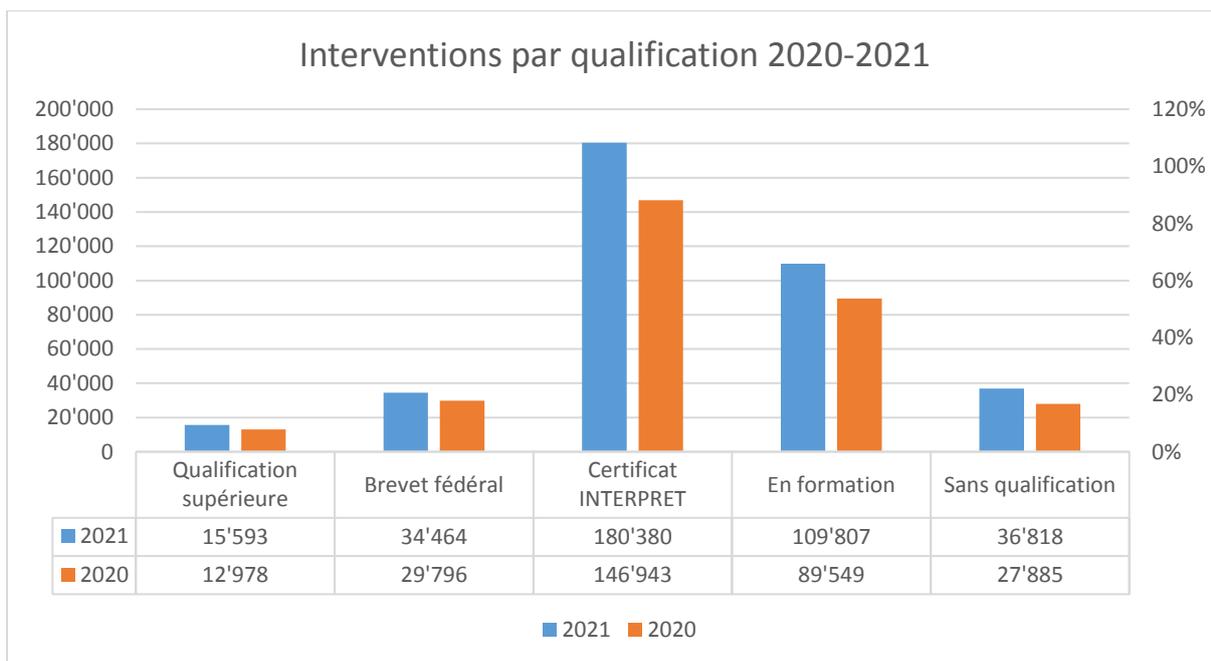
3.3. Interventions par qualification des icmi en 2021

En 2021, 230 437 interventions ont été effectuées par des interprètes et des médiateurs/trices qualifié-e-s (soit avec au moins le certificat INTERPRET). Cela correspond à 61,1% des interventions.



Graphique 8 : Interventions par qualification, 2021

Le graphique suivant montre les parts des interventions selon la qualification des interprètes et le développement, entre l'année précédente et l'année sous revue.



Graphique 9 : Comparaison des interventions par qualification, 2020-2021

Pour un total d'interventions de près de 380 000, la plus grande part a été effectuée par des interprètes avec certificat INTERPRET (près de 180 000 interventions, soit 48%), suivi par les interprètes en cours de formation (près de 110 000 interventions, soit 29%), en 2021 comme en 2020.

L'augmentation moyenne des interventions de 23% pour toutes les qualifications montre que les interprètes qualifié-e-s n'ont pas profité davantage de la hausse du nombre d'interventions. En effet, les parts des interventions par qualification sont restées identiques.

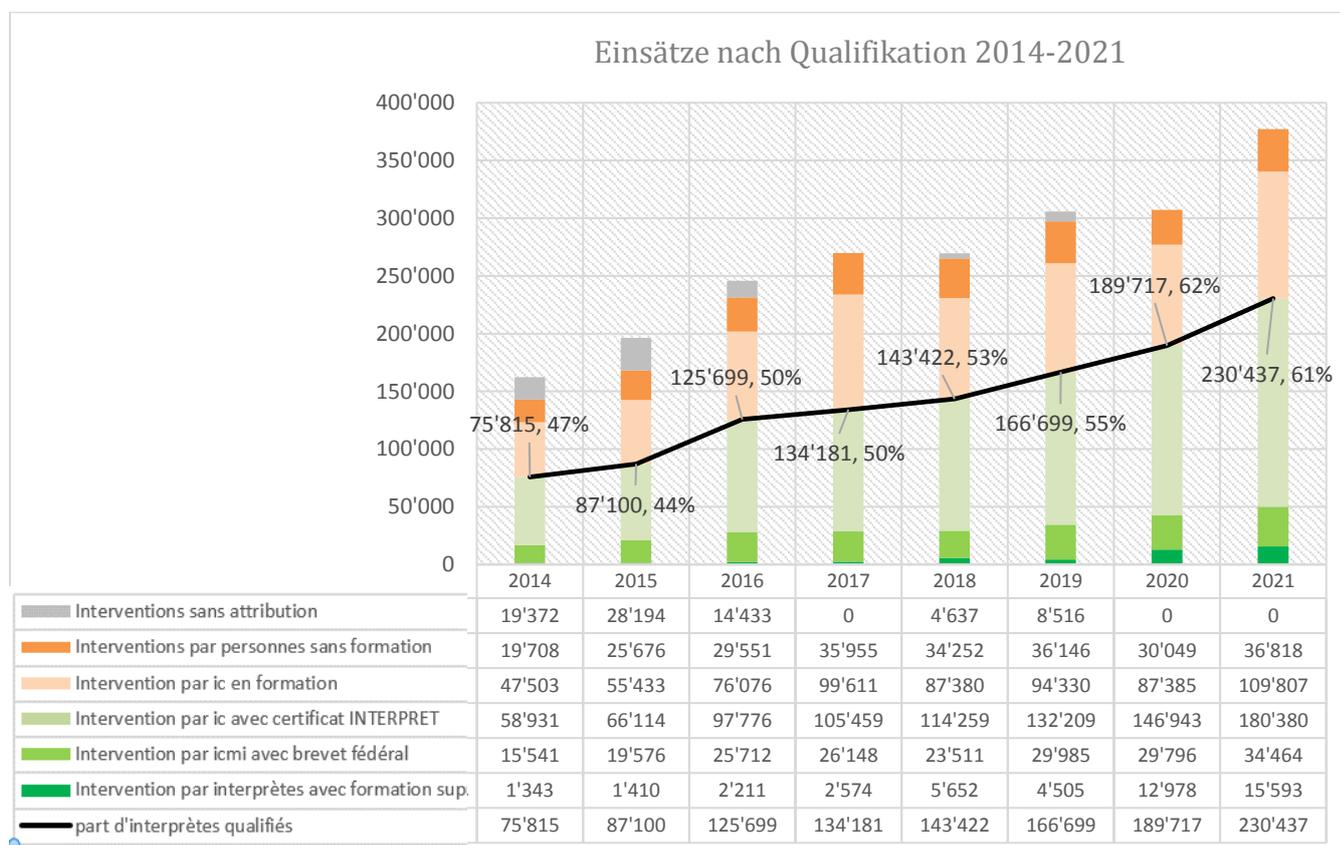
Les interprètes sans qualification continuent à effectuer une grande part des interventions (près de 37 000 interventions, soit 10%).

Interventions par qualification	Proportion 2021 en %	Proportion 2020 en %
Qualification supérieure	4%	4%
Brevet fédéral	9%	10%
Certifikat	48%	48%
En formation	29%	29%
Sans qualification	10%	9%

Tableau 5 : Interventions par qualification : proportion 2021 et 2020

3.4. Interventions selon la qualification des icmi au fil des années

Le développement du nombre d'interventions selon la qualification des icmi de 2014 à 2021 se présente comme suit :



Graphique 10 : Interventions par qualification, 2014-2021

Le graphique montre d'une part les chiffres d'intervention absolus selon la qualification des interprètes, de 2014 à 2021. D'autre part, il indique clairement la taille de la part des interventions effectuées par des interprètes qualifié-e-s (ic avec certificat, icmi avec BF, interprètes avec qualification supérieure), pour chaque année.

Pour l'année sous revue, 61% de toutes les interventions ont été effectuées par des interprètes qui disposaient au moins du certificat INTERPRET. Par contre, en 2014, seules 47% de toutes les interventions avaient été effectuées par des interprètes qualifié-e-s. Au cours des huit dernières années, nous avons donc vu une augmentation significative des interventions effectuées par des interprètes qualifié-e-s. Les efforts de qualification des services d'interprétariat et d'INTERPRET portent leurs fruits.

3.5. Nombre moyen des interventions par icmi selon la qualification

En moyenne, les interprètes qualifié-e-s sont mandaté-e-s plus souvent que les interprètes non qualifié-e-s ou peu qualifié-e-s. Cependant, le nombre moyen des interventions est une valeur théorique, les interventions par interprète variant considérablement selon la langue, le domaine et la région. Toutefois, il indique une tendance (même si elle est modeste) à obtenir davantage d'interventions lorsque la qualification est meilleure.

Nombre moyen d'interventions par interprète communautaire	2021	2020	2019	2018
Qualification supérieure	179	130	54	60
Brevet fédéral	214	219	207	175
Certificat INTERPRET	140	123	109	94
En formation	115	102	105	91
Sans qualification	68	52	51	48
Tous les interprètes	124	107	100	82

Tableau 6 : Interventions par personne et par qualification, 2018 à 2021

La valeur moyenne du nombre d'interventions d'interprétariat par personne et par an est de 124 pour l'année sous revue. Les interprètes qualifié-e-s sont mandaté-e-s à une fréquence supérieure à la moyenne, notamment ceux et celles disposant du brevet fédéral (214 fois par an). Les interventions par an et par personne des interprètes avec qualification supérieure ont fortement augmenté (passant de 130 à 179 interventions par personne).

3.6. Services d'interprétariat par interventions d'icmi qualifié-e-s



Graphique 11 : Services d'interprétariat par interventions et par qualification, 2021

Le changement des nuances de couleurs permet de visualiser la part des interventions effectuées par des icmi qualifié-e-s ou non qualifié-e-s, par service s'interprétariat. La plus grande part des interventions d'interprétariat est effectuée par des interprètes avec certificat INTERPRET. Les interprètes en formation arrivent en deuxième position.

De plus, le tableau montre la part en pourcent des interventions d'icmi qualifié-e-s et non qualifié-e-s (icmi sans/en formation en % ; icmi certifié-e-s en %). Les différences entre les services d'interprétariat sont grandes.

Dans la représentation tabellaire suivante, les services d'interprétariat sont à nouveau répartis selon ce taux de qualification (part des interventions d'interprètes avec certificat comme qualification minimale) :

Services d'interprétariat	Interventions par ic qualifiés	Interventions par ic en sans ou en formation
HEKS IKV	98%	2%
AOZ Medios	82%	18%
AVIC	82%	18%
Appartenances	77%	23%
DD Zentralschweiz	67%	33%
verdi	64%	36%
comprendi	63%	37%
Winterthur	61%	39%
SAH SH	61%	39%
HEKS	59%	41%
Bhaasha	55%	45%
Connexion	53%	47%
se comprendre	50%	50%
interunido	47%	53%
CRG	47%	53%
COSM	46%	54%
ald	42%	58%
DERMAN TI	25%	75%
FMO	21%	79%

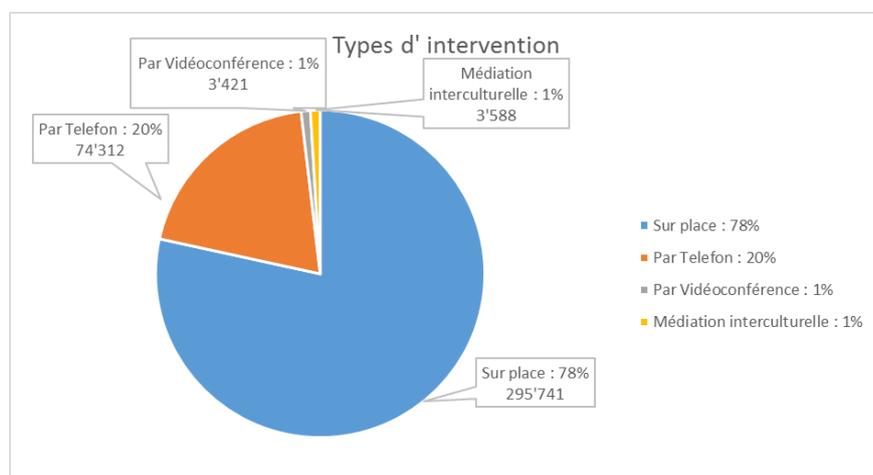
Tableau 7 : Services d'interprétariat par taux de qualification, 2021

Commentaire : nous ne pouvons pas vérifier ces chiffres, la répartition des interprètes par qualification étant effectuée par les services d'interprétariat ! En vert, il s'agit des services d'interprétariat chez lesquels plus de 50% des interventions sont effectuées par des icmi disposant au moins d'un certificat INTERPRET.

HEKS IKV présente un taux de quasiment 100%, puisque ce service collabore avec des médiateurs/trices spécifiquement formé-e-s. La plupart des médiateurs/trices interculturel-le-s disposent au moins d'un certificat ou de formations supérieures (formation MEL pour mi, certificat FSEA ou expert-e en migration). Les services d'interprétariat AOZ Medios, AVIC et Appartenances clôturent également l'année avec des taux de qualification très élevés. AVIC a pu améliorer énormément son taux de qualification, comparé à l'année précédente, passant de 57% à 82%. Alors qu'en 2020 seuls 1800 interventions étaient effectuées par des ic certifié-e-s, ce chiffre est passé à 3500 interventions en 2021. En même temps, les interventions des ic en formation ont diminué (passant de 1000 en 2020 à 220 interventions en 2021). Six services présentent un taux de qualification inférieur à 50%.

4. Différents types d'interprétation

Depuis 2019, les types d'interprétariat (sur place, par téléphone, par vidéoconférence et médiation interculturelle) sont collectés de manière différenciée. Comme représenté en introduction au chapitre 1, la répartition des interventions par type est la suivante, en 2021 :



Graphique 12 : Types d'interventions, 2021

4.1. Services d'interprétariat selon les types d'intervention

Les services d'interprétariat ont saisi des interventions dans les types suivants :

Services d'interprétariat	Total Interventions	Sur place	Par téléphone	Par vidéo	Médiation interculturelle
Appartenances	57'166	49'682	5'750	504	1'230
AOZ Medios	40'446	35'302	5'144		
CRG	36'596	30'866	4'732		998
HEKS	35'738	25'790	9'871		77
Connexion	34'820	21'435	13'214	171	
se comprendre	27'618	15'203	10'698	1'680	37
DD Zentralschweiz	24'275	23'409	478		388
comprendi	23'627	21'957	1'670		
Bhaasha	21'217	14'086	6'253	878	
verdi	20'710	19'848	700	148	14
SAH SH	14'910	3'379	11'139		392
DERMAN TI	12'882	8'769	4'080		32
COSM	10'559	10'522			37
ald	5'267	5'207	22	38	
AVIC	4'923	4'823	100		
Winterthur	3'982	3'982			
FMO	1'368	919	449		
interunido	575	562	12		
HEKS IKV	383				383
TOTAL 2021	377'062	295'741	74'312	3'419	3'588
Total 2020	307'151	240'936	59'399	3'627	3'189
Augmentation in %	19%	19%	20%	-6%	11%

Tableau 8 : Interventions par services et types d'interprétariat, 2021

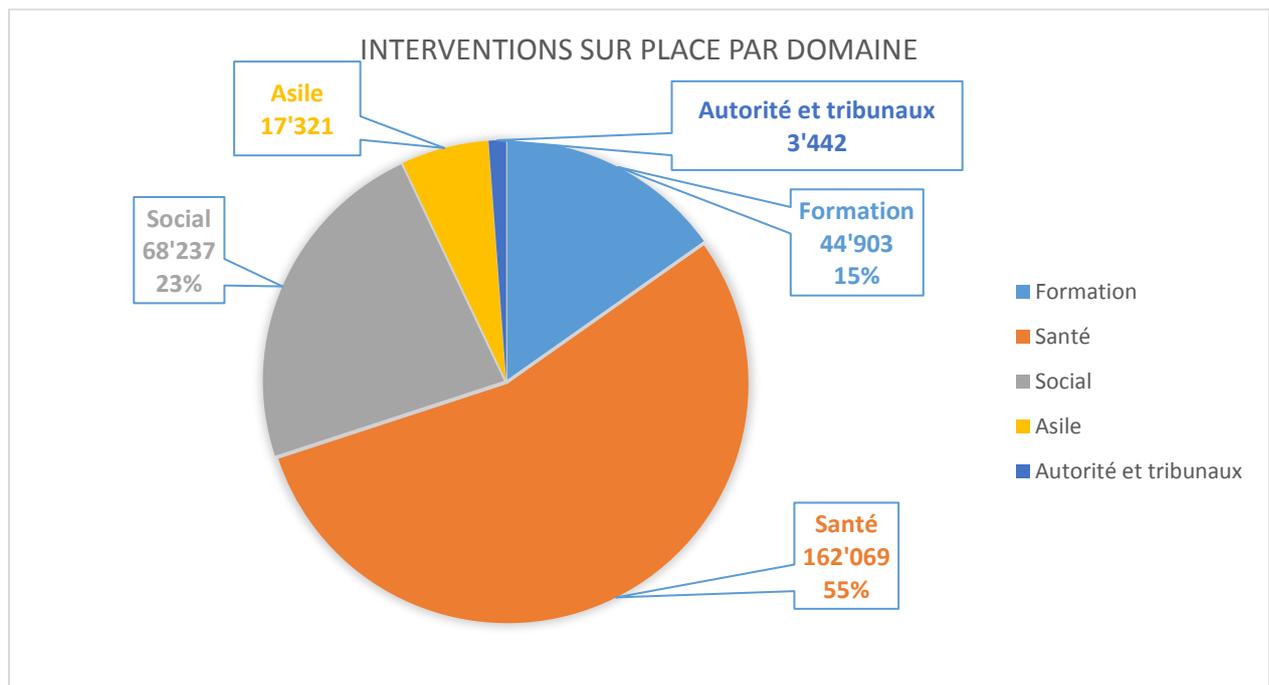
L'interprétariat par téléphone avait déjà doublé pendant l'année de la pandémie, et il a continué à augmenter de 20% pour l'année 2021. Par contre, l'interprétariat par vidéoconférence a baissé de 6% pour l'année sous revue.

Cette tendance à la hausse de l'interprétariat par téléphone exige une formation correspondante des interprètes. Afin de fournir une prestation d'interprétariat de qualité optimale, l'interprétariat à distance demande des compétences particulières, notamment pour la gestion technique des formes de communication non-verbale, telles que le contact visuel, qui ne sont pas possibles ou plus difficiles. Les professionnel-le-s devraient également être sensibilisé-e-s à l'interprétariat à distance.

4.2. Interprétariat sur place

L'interprétariat communautaire sur place reste de loin le type d'interprétariat le plus demandé. Les 21 services d'interprétariat proposent cette prestation de service. En 2021 et en 2020, ce type représente près de 80% de toutes les interventions. En chiffres absolus, 295 741 interventions ont eu lieu sur place pendant l'année sous revue, soit une augmentation de 19% par rapport à l'année précédente.

L'importance des différents domaines se présente comme suit pour l'interprétariat sur place :

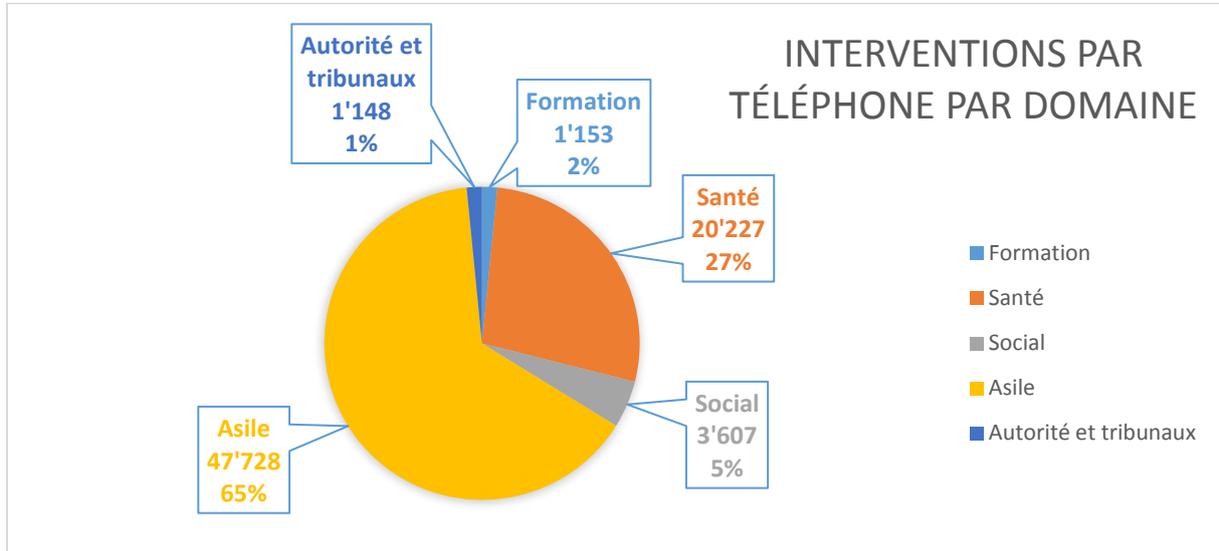


Graphique 13: Interventions sur place par domaine, 2021

La répartition est pratiquement identique à celle de l'année précédente. Les domaines formation, santé et social sont plus fortement représentés pour le type « sur place » que pour le total général (tous types confondus) : l'interprétariat sur place est représenté un peu plus fortement dans le domaine de la santé, avec 55% des interventions, que dans le total général (49%) ; il en va de même pour les domaines de la formation (total général : 13%) et social (total général : 19%). Le domaine de l'asile est représenté plus faiblement, avec seulement 6% (total général : 18%).

4.3. Interprétariat par téléphone

Entre-temps, presque tous les services d'interprétariat (19 d'entre eux) proposent de l'interprétariat par téléphone. En 2021 et en 2020, il représente environ 20%. En chiffres absolus, 74 312 interventions ont eu lieu par téléphone pour l'année sous revue, soit une hausse de 20% par rapport à l'année précédente.

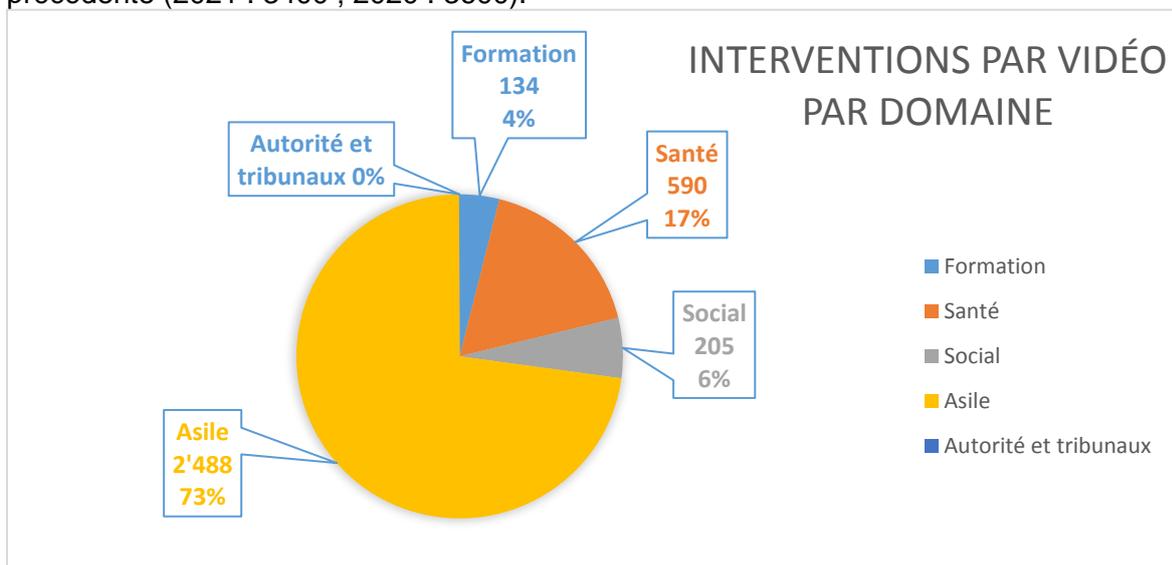


Graphique 14 : Interventions par téléphone par domaine, 2021

Durant l'année de la pandémie, 2020, la part des interventions par téléphone a augmenté dans le domaine de la santé (passant de 17% en 2019 à 36% en 2020). Cette valeur élevée a à nouveau légèrement baissé en 2021 et s'élève à 27% des interventions pour l'année sous revue. Ainsi, les interventions par téléphone dans le domaine de l'asile ont à nouveau augmenté proportionnellement.

4.4. Interprétariat par vidéoconférence

L'interprétariat par vidéoconférence était proposé par six services d'interprétariat en 2021, comme en 2020, et le nombre d'interventions a peu changé, en comparaison avec l'année précédente (2021 : 3400 ; 2020 : 3600).

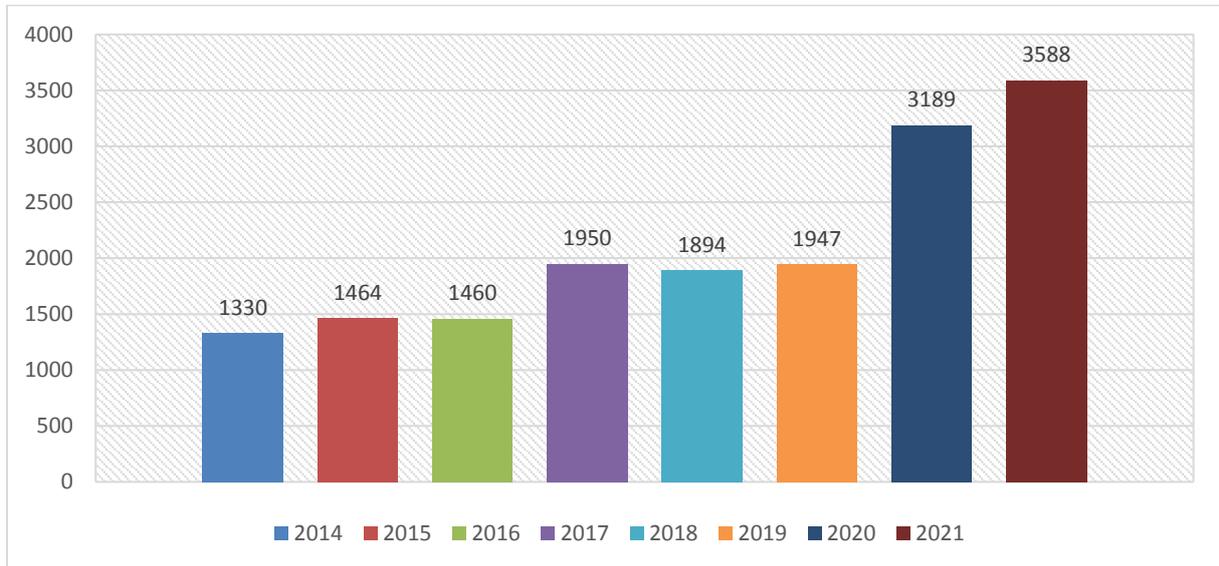


Graphique 15 : Interventions par vidéoconférence par domaine, 2021

4.5. Médiation interculturelle

Pour la médiation interculturelle, les interventions ont lieu surtout en dehors du dispositif de l'interprétariat, soit dans le cadre de projets, du conseil, du suivi, des activités de formation, de l'animation de discussion ou de la communication d'informations.

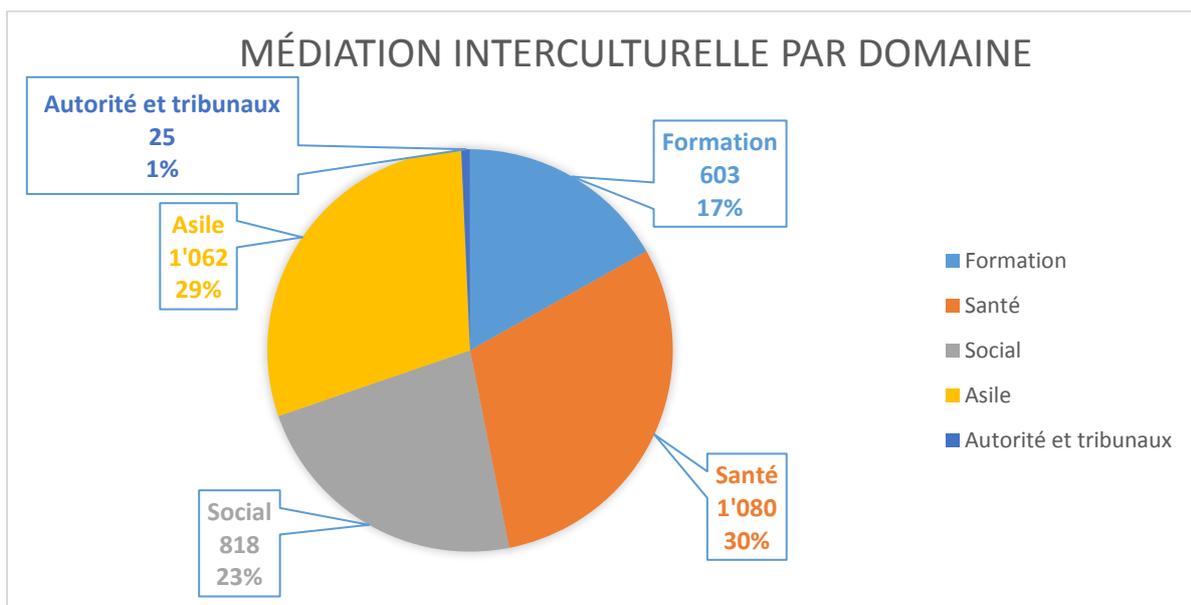
Le graphique suivant montre le développement de la médiation interculturelle au fil des ans :



Graphique 16 : Interventions de médiation interculturelle, 2014 à 2021

Le nombre d'interventions dans la médiation interculturelle a augmenté de 400 par rapport à l'année précédente. Mais sa part continue à ne représenter qu'1% de toutes les interventions effectuées. La médiation interculturelle garde donc une importance marginale, dans la perspective globale.

La répartition des interventions selon les domaines se présente comme suit :



Graphique 17 : Médiation interculturelle par domaine, 2021

Le domaine de l'asile a nettement augmenté, comparé à l'année précédente (passant de 46 à 1062 interventions). Par contre, les interventions dans les domaines de la formation et du social ont baissé.

5. Langues

En 2021, les services d'interprétariat ont présenté des interventions en plus de 69 langues, sachant des langues (supplémentaires) présentant un nombre d'interventions très bas ont été regroupées en partie sous « Autres ».

Nr.	Langues	Interventions	%
1	Arabe	43'162	11.45%
2	Tigrinya	35'426	9.40%
3	Turc	30'346	8.05%
4	Dari	29'480	7.82%
5	Farsi (Persan)	27'702	7.35%
6	Tamoul	26'576	7.05%
7	Albanais	24'964	6.62%
8	Portugais	20'415	5.41%
9	Espagnol	15'487	4.11%
10	Kurde Kurmanci	13'843	3.67%
11	Somali	12'786	3.39%
12	Bosniaque / Croate / Serbe	9'710	2.58%
13	Arabe maghrébin	8'725	2.31%
14	Italien	8'647	2.29%
15	Georgien	8'198	2.17%
16	Pashto	7'325	1.94%
17	Russe	6'555	1.74%
18	Kurde Sorani	4'617	1.22%
19	Anglais	4'431	1.18%
20	Amharisque	4'394	1.17%
21	Kurde Badini	3'971	1.05%
22	Français	3'184	0.84%
23	Mongol	2'667	0.71%
24	Thaï	2'601	0.69%
25	Macédonien	2'024	0.54%
26	Roumain	1'910	0.51%
28	Chinois mandarin	1'632	0.43%
29	Tibétain	1'551	0.41%
30	Polonais	1'395	0.37%
31	Urdu	1'220	0.32%
32	Vietnamien	1'150	0.30%
33	Arménien	1'134	0.30%
34	Hongrois	930	0.25%
35	Bengali	736	0.20%

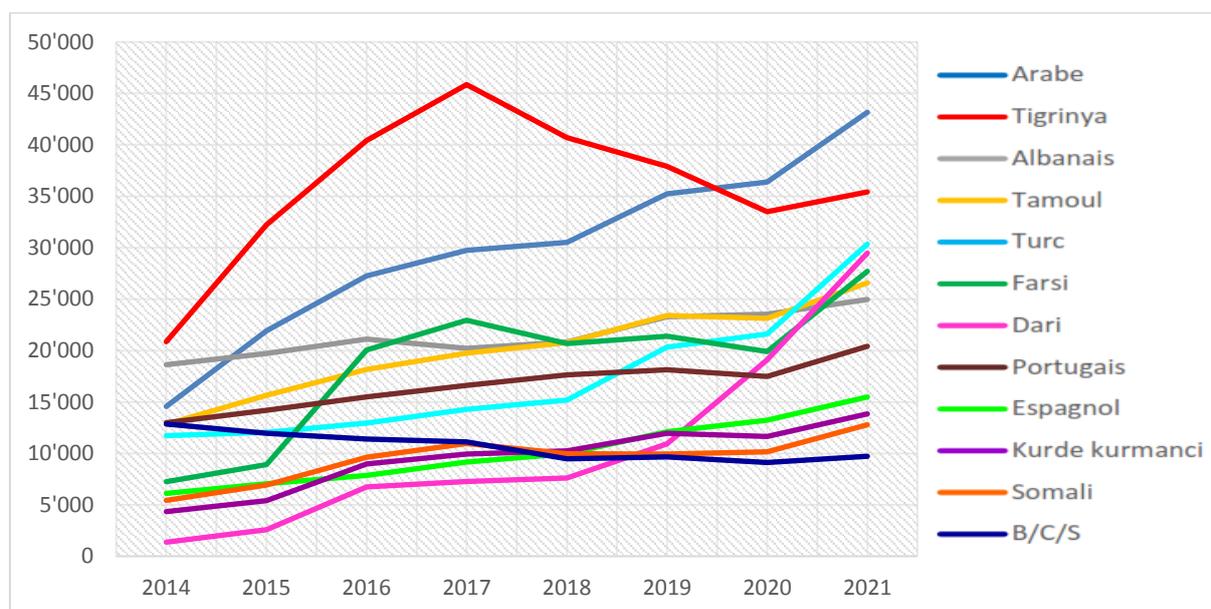
Nr.	Langues	Interventions	%
36	Bulgare	658	0.17%
37	Tagalog (Philippin)	652	0.17%
38	Allemand	649	0.17%
39	Hindi	492	0.13%
40	Lingala	391	0.10%
41	Romani / Rom	328	0.09%
42	Grec	307	0.08%
43	Slovaque	306	0.08%
44	Panjabi	226	0.06%
45	Peul	224	0.06%
46	Azéris	221	0.06%
47	Japonais	213	0.06%
48	Oromo	188	0.05%
49	Ukrainien	181	0.05%
50	Tchèque	166	0.04%
51	Macédonien goranski	162	0.04%
52	Singhalais	158	0.04%
53	Mandinga	144	0.04%
54	Bilen	137	0.04%
55	Tigré	122	0.03%
56	Khmer (cambodgien)	100	0.03%
57	Chinois cantonais	87	0.02%
58	Slovénien	73	0.02%
59	Twi	68	0.02%
60	Kinyarwanda	36	0.01%
61	Igbo	33	>0.01%
62	Swahili	32	>0.01%
63	Tschétchéne	24	>0.01%
64	Coréen	19	>0.01%
65	Néerlandais	6	>0.01%
66	Kurde Zazaki	5	>0.01%
67	Kikongo	4	>0.01%
68	Moldave	4	>0.01%
69	Turkmème	1	>0.01%
70	Andere	1'754	

Tableau 9 : Interventions par langue, 2021

La vue d'ensemble montre que des interventions ont eu lieu dans de nombreuses langues, mais que les parts baissent à moins de 5% déjà à partir de la huitième langue. Six langues atteignent une part de 1% et celles même moins de 0,5%. Les six langues les plus fréquentes (arabe, tigrinya, turc, dari, farsi et tamoul) représentent plus de 50% de toutes les interventions. Les 12 langues les plus fréquentes couvrent déjà plus de 75% des interventions et les 20 plus fréquentes plus de 90% de toutes les interventions. Les 10% restants sont répartis entre plus de 50 langues.

5.1. Langues avec le plus grand nombre d'interventions au fil des années

Le graphique suivant montre l'évolution des volumes des 12 langues principales :



Graphique 18 : Les langues les plus fréquentes, 2014-2021

Les mêmes 12 langues les plus fréquemment utilisées se disputent les premières places depuis des années et restent globalement plutôt constantes. Le dari est la seule langue qui n'apparaît pas constamment parmi les 12 langues les plus demandées depuis 2014 : en 2014 le dari occupait la place 21 et en 2015 la place 15. Depuis 2016, les 12 langues les plus utilisées sont toujours les mêmes.

Par rapport à 2020, il y a néanmoins eu quelques changements dans l'ordre de ces 12 langues :

Place	2021	2020
1	Arabe	Arabe
2	Tigrinya	Tigrinya
3	Turc	Albanais
4	Dari	Tamoul
5	Farsi (Persan)	Turc
6	Tamoul	Farsi

Tableau 10 : Déplacement des langues les plus fréquentes, 2020-2021

Parmi les langues les plus demandées se trouvent l'arabe, le tigrinya, le farsi et le dari, quatre langues qui montrent le lien direct existant avec les mouvements actuels de migration et de personnes réfugiées.

6. Domaine de la santé

Le domaine avec le plus grand nombre d'interventions a toujours été celui de la santé. Pour l'année 2021, il présente 183 966 interventions, soit 49% de toutes les interventions.⁶ Il s'agit d'une augmentation de près de 23 000 interventions ou de 13%, en comparaison avec 2020 (160 075 interventions).

Nombre d'interventions	% des interventions totales	Augmentation par rapport à l'an passé	Types de préférence	Durée moyenne
183'966	49%	15% (env. 24'000)	Vor Ort	68 min

La majorité des interventions dans le domaine de la santé est effectuée avec des interprètes sur place : près de 162 000 interventions sur place, 20 200 par téléphone et 590 par vidéo-conférence.

Le domaine de santé se compose des catégories suivantes :

Catégorie	Exemple / explication
Hôpital STATIONNAIRE / Séjours hospitaliers	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.

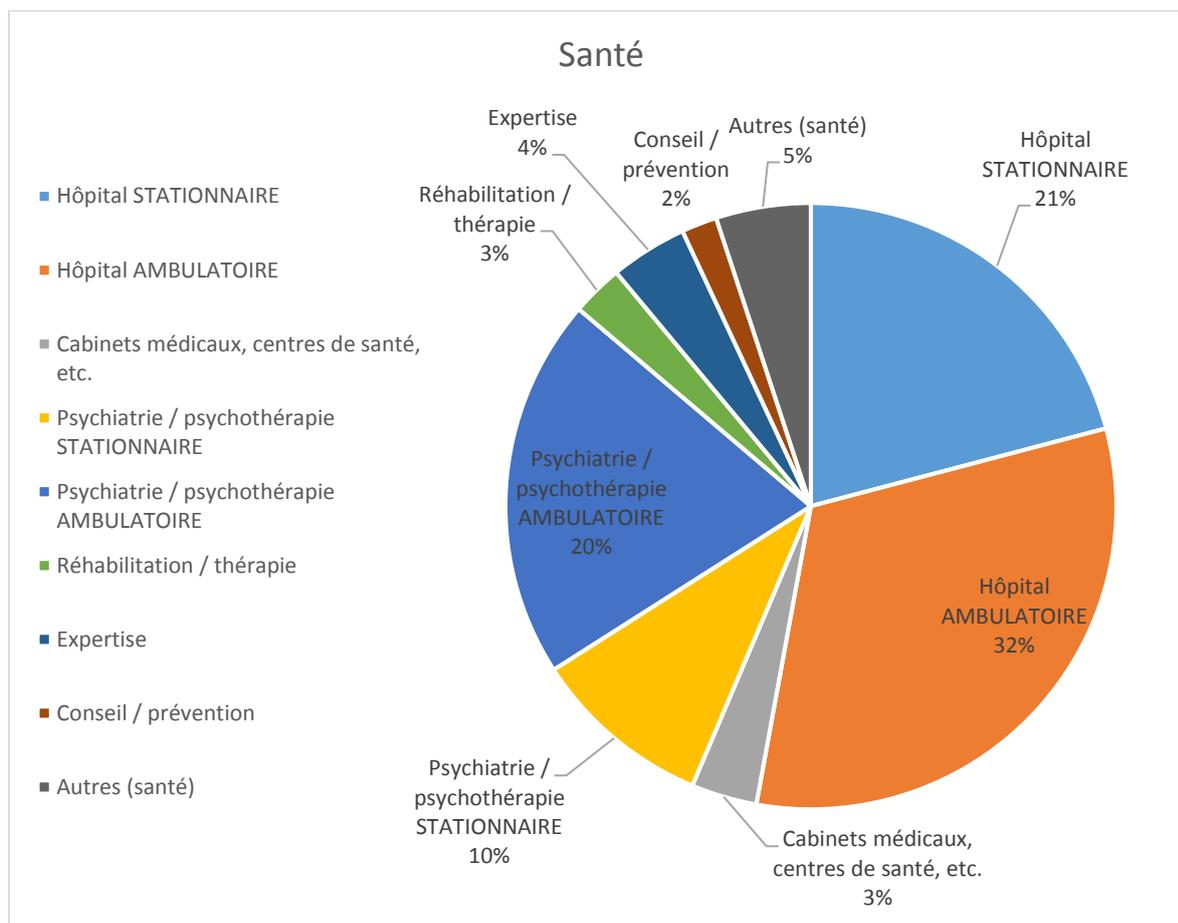
Tableau 11 : Catégories du domaine de la santé

Depuis 2019, les services d'interprétariat font la différence entre les traitements ambulatoires et hospitaliers lors de l'attribution des interventions d'interprétariat. Cette différenciation a été demandée par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). En principe, elle est souhaitable, puisque le financement des prestations d'interprétariat en dépend et que différents modèles sont appliqués (DRG ou TARMED).

Toutefois, la différenciation entre les traitements ambulatoires et hospitaliers par les services d'interprétariat reste parfois peu claire, étant donné que l'attribution est faite via le client (adresse de facturation) et non lors de chaque intervention.

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

⁶ Un total de 9234 interventions n'a été attribué à aucun type dans le domaine de la santé.



Graphique 19 : Interventions dans le domaine de la santé, 2021

Les catégories du domaine hospitalier tant pour les hôpitaux que pour la psychiatrie/psychothérapie ont augmenté de manière supérieure à la moyenne, par rapport à l'année précédente. Par contre, les interventions dans le domaine ambulatoire sont restées stables, voire ont légèrement baissé. Le tableau suivant le montre :

Domaine	Nombre d'interventions	Anteil in 2021	Différences par rapport à 2020
Hôpital STATIONNAIRE / Séjours hospitaliers	38'392	21 %	+ 54 %
Hôpital AMBULATOIRE	58'856	32 %	+ 1 %
Cabinets médicaux, centres de santé, etc.	6'404	3 %	+ 10 %
Psychiatrie / psychothérapie STATIONNAIRE	17'635	10 %	+ 48 %
Psychiatrie / psychothérapie AMBULATOIRE	37'409	20 %	- 2 %
Réhabilitation / thérapie	5'047	3 %	+ 17 %
Expertise	7'525	4 %	+ 13 %
Conseil / prévention	3'464	2 %	+ 25 %
Autres (santé)	9'234	5 %	+ 21 %

Tableau 12 : Comparaison des interventions dans le domaine de la santé, 2020-2021

55% de toutes les interventions ont lieu dans le domaine ambulatoire (hôpital et psychiatrie ambulatoire, psychothérapie, cabinets médicaux et centres de santé). Cela représente une forte baisse par rapport à l'année précédente (64%). Malheureusement, cela signifie aussi qu'aucun financement n'est actuellement prévu pour la plus grande partie des prestations d'interprétariat. Les coûts du domaine ambulatoire sont majoritairement pris en charge par les institutions du domaine hospitalier (hôpitaux et centres de psychiatrie). Le problème actuel de financement⁷ a des conséquences graves surtout pour les cabinets médicaux et de psychothérapie privés ainsi que pour les centres de santé. En effet, en absence de possibilités de financement, ces acteurs renoncent la plupart du temps à la collaboration avec des interprètes professionnel-le-s.

7. Domaine du social

Le deuxième rang est occupé par le domaine du social, mais le domaine de l'asile le suit de près. Le domaine du social englobe 72 867 interventions, soit 19% du volume total. Cela représente une augmentation de plus de 11 400 interventions, soit 16%, comparé à 2020.

Nombre d'interventions	% des interventions totales	Augmentation par rapport à l'an passé	Types de préférence	Durée moyenne
72'867	19%	19% (env. 11'000)	Vor Ort	74 min

Comme dans le domaine de la santé, la majorité des interventions est effectuée avec des interprètes sur place : près de 68 000 interventions sur place, 3600 par téléphone et 200 par vidéoconférence.

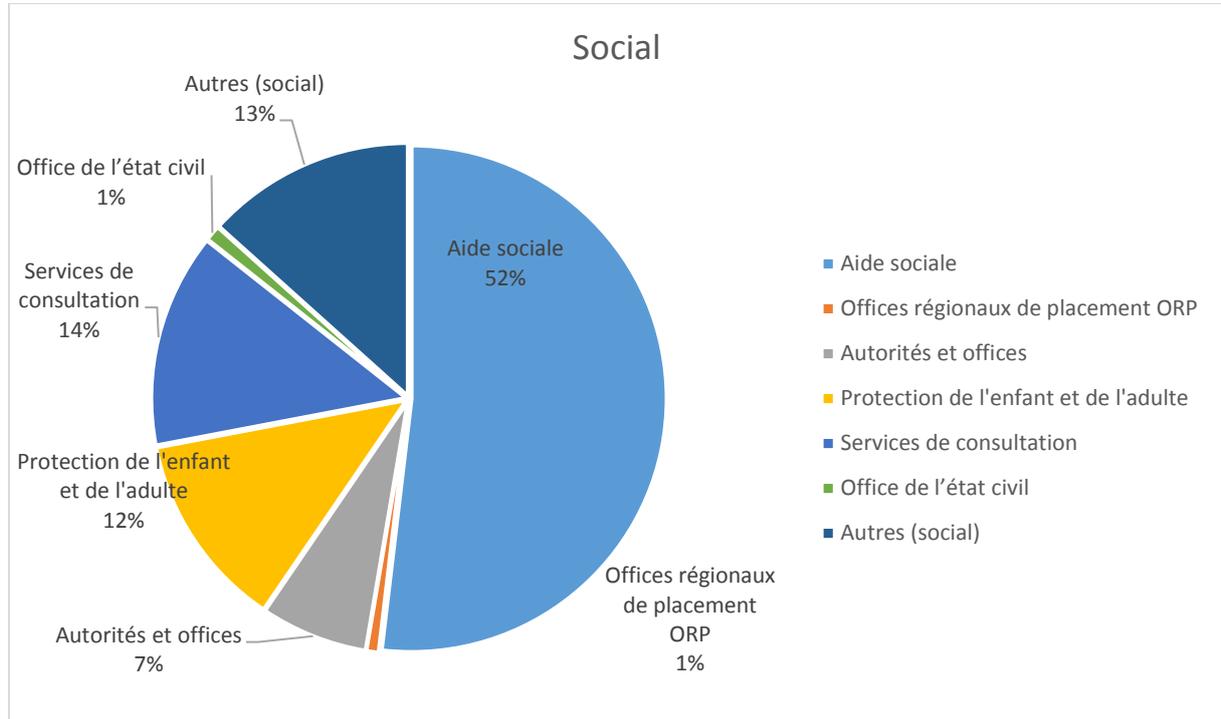
Les catégories suivantes forment le domaine du social :

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 13 : Catégories du domaine social

⁷ Voir par exemple : Emch-Fassnacht, Lena (2021) : Finanzierung professioneller Dolmetschleistungen immer noch ungeklärt, in : Schweiz Ärztezeitung. 2021;102(05):168-170. <https://doi.org/10.4414/saez.2021.19459>.

La répartition des interventions par catégories, dans le domaine du social, se présente comme suit :



Graphique 20 : Interventions dans le domaine du social, 2021

La répartition des interventions en pour cent par catégorie est restée plus ou moins la même que l'année passée. La part de loin la plus importante des interventions a lieu à l'aide sociale. Deux services d'interprétariat (Dolmetschdienst Zentralschweiz avec près de 9500 interventions) et AOZ Medios (avec plus de 7000 interventions) présentent une part particulièrement élevée d'interventions dans l'aide sociale pour l'année sous revue.

8. Domaine de l'asile

Le domaine de l'asile englobe 68 599 interventions, soit 18% du volume total. Le domaine de l'asile rejoint ainsi presque la part atteinte dans le domaine du social. En comparaison avec l'année précédente, une augmentation supérieure à la moyenne a eu lieu dans le domaine de l'asile, soit une hausse de 35% ou de 44 600 interventions.

Nombre d'interventions	% des interventions totales	Augmentation par rapport à l'an passé	Types de préférence	Durée moyenne
68'599	18%	54% (ca. 24'000)	Telefon	60 min

Contrairement à ce qui est le cas dans tous les autres domaines, la majorité des interventions du domaine de l'asile se font par téléphone : 48 000 interventions par téléphone, 17 300 sur place et 2 500 par vidéoconférence.

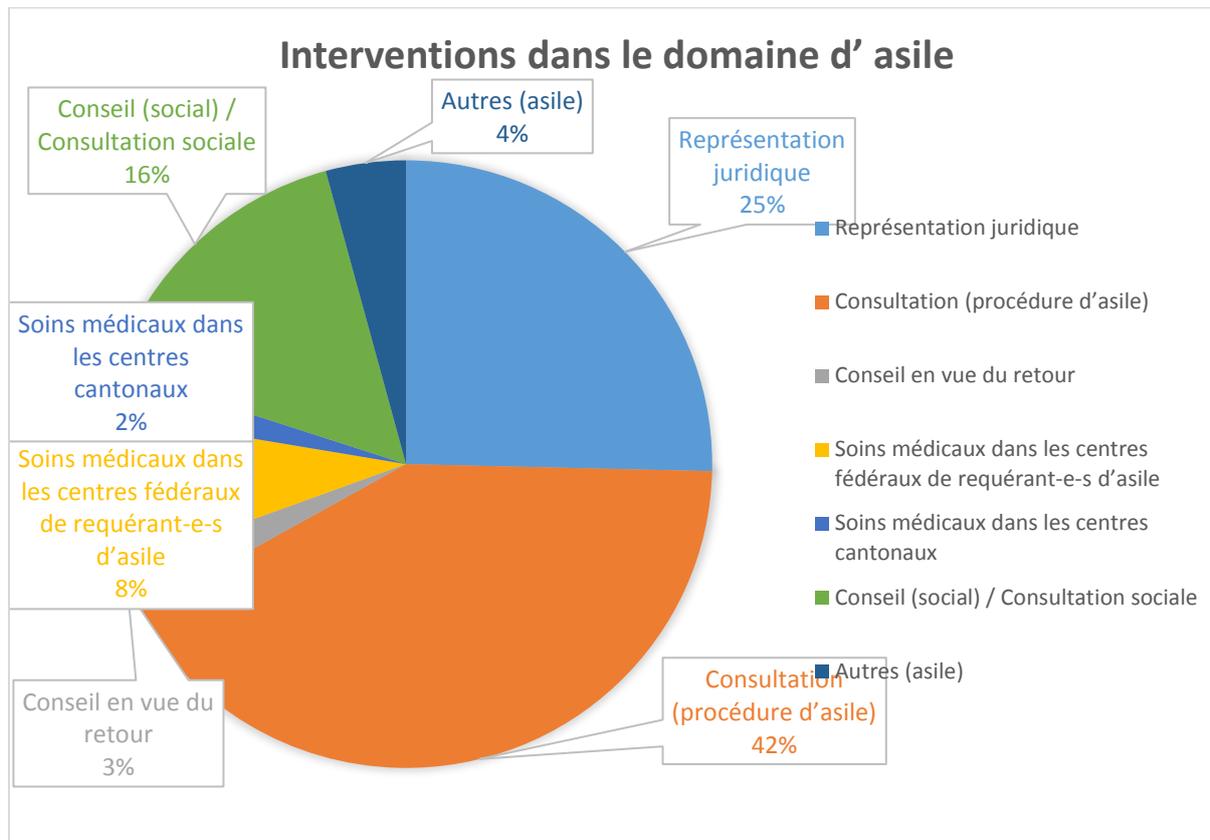
Le domaine de l'asile se compose des catégories suivantes :

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 14 : Catégories du domaine de l'asile

Cette catégorisation minutieuse des interventions du domaine de l'asile n'existe que depuis 2019. Les services d'interprétation ont dû depuis procéder à une nouvelle affectation des interventions.

Les catégories se répartissent comme suit :



Graphique 21 : Interventions dans le domaine de l'asile, 2021

Avec 45 894 interventions d'interprétariat, la protection juridique (représentation juridique et conseil durant la procédure d'asile) représente deux tiers (67%) des interventions du domaine de l'asile. La plus grande part de ces interventions est fournie par des services d'interprétariat mandatés dans le cadre de la nouvelle procédure d'asile (comprendi, Derman TI, Derman SH, HEKS Dolm. Asyl, se comprendre). La répartition de la représentation juridique et du conseil ne peut pas être faite de manière exhaustive par les services d'interprétariat et nous devons donc supposer qu'il y a une certaine imprécision dans les chiffres.

Les interventions des interprètes pour les soins médicaux dans les centres fédéraux et cantonaux de requérant-e-s d'asile ont nettement gagné en importance, avec une hausse de 54% (de 3694 à 7232 interventions). Les mandats sont toutefois tous concentrés auprès de quelques services. En Suisse alémanique, AOZ Medios fournit environ 2655 interventions dans cette catégorie. Ces interventions ont lieu dans les centres fédéraux des régions d'asile de Suisse orientale, Suisse centrale et Zurich. Le service bernois comprendi présente 777 interventions pour le centre fédéral à Berne et HEKS Linguadukt Asyl 133 interventions. En Suisse romande, la plupart des interventions dans le domaine des soins médicaux sont fournies par les services d'interprétariat Connexion (3070 interventions), CRG (366) et AVIC (250).

Presque 11 000 interventions sont saisies dans la catégorie du conseil social. Il s'agit d'interventions ayant lieu dans des structures cantonales pour les requérant-e-s d'asile et les personnes réfugiées.

Avec 2900 interventions, la catégorie « Autres » reste relativement importante. Cela est dû au fait que de nombreux services d'interprétariat n'ont pas pu attribuer toutes les interventions à une catégorie, en raison du manque d'informations.

9. Domaine de la formation

Le domaine de la formation occupe le quatrième rang, avec 46 793 interventions, soit 13% du volume total des interventions. Cela représente une augmentation de 23% par rapport à l'année précédente.

Nombre d'interventions	% des interventions totales	Augmentation par rapport à l'an passé	Types de préférence	Durée moyenne
46'793	13%	23% (env. 8'700)	Vor Ort	74 min

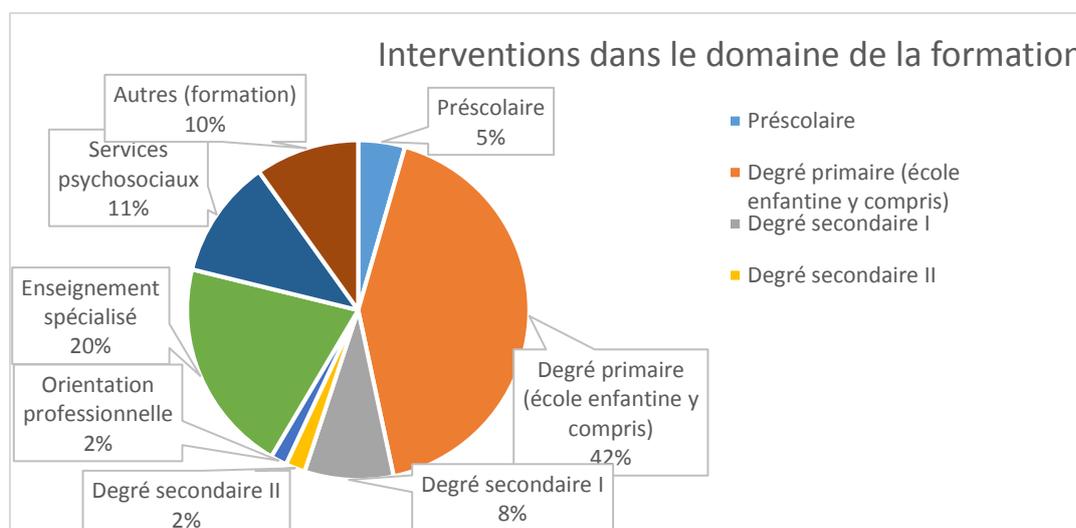
La plupart des interventions ont été effectuées sur place, en 2021 aussi : environ 45 000 interventions sur place, 1 150 par téléphone et 130 par vidéoconférence.

Le domaine de la formation englobe les catégories suivantes :

Catégorie	Exemple / explication
Précolaire	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 15 : Catégorie du domaine de la formation

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



Graphique 22 : Interventions dans le domaine de la formation, 2021

Les parts ont peu changé par rapport aux années précédentes. La plupart des interventions ont eu lieu au degré primaire, suivi par les catégories « Enseignement spécialisé » et « Services psychosociaux ».

Un nombre relativement élevé d'interventions n'a pas pu être attribué à une catégorie avec précision et elles ont donc été placées dans la catégorie « Autres ».

10. Domaine autorités et tribunaux

4617 interventions ou 1% du volume total ont eu lieu dans le domaine autorités et tribunaux. Les autorités et les tribunaux ne font que rarement appel aux services d'interprétariat, les autorités cantonales disposant de leurs propres registres d'interprètes. Ainsi, les chiffres suivants ne montrent qu'une part réduite des interventions d'interprétariat dans ce domaine.

Anzahl Einsätze Behörden & Gerichte	% der Gesamteinsätze	Zunahme zum Vorjahr	Bevorzugtes Format	Durchschnittliche Einsatzdauer
4'617	1%	68% (env. 2'000)	Vor Ort	68 min

Les interventions d'interprétariat ont été effectuées surtout sur place : près de 3400 interventions sur place et 1150 par téléphone.

Le domaine autorités et tribunaux englobe 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 16 : Catégories dans le domaine des autorités et tribunaux

Pour l'année sous revue, le nombre d'interventions a augmenté (passant de 2753 à 4617). Les fluctuations s'expliquent souvent par des interventions dans des langues rares, qui ne peuvent pas être couvertes par les interprètes listé-e-s dans les registres des autorités cantonales.