



SERVICE D'INTERPRÉTATION UNIVERBAL

Rapport statistique 2020

SERVICE D'INTERPRETATION UNIVERBAL

Rapport statistique 2020

Introduction

Le « Service d'interprétation et de traduction Univerbal » offre un accompagnement linguistique à finalité sociale essentiellement dans le secteur de la santé somatique - et plus particulièrement dans le secteur hospitalier -, de la santé mentale et de l'accueil. Il met à la disposition d'opérateurs institutionnels (hôpitaux, CPAS, Croix-Rouge etc.), aussi appelés commanditaires, des interprètes pour accompagner, dans des missions de traduction, des patients (bénéficiaires ultimes) qui sont dans l'impossibilité de s'exprimer et de comprendre le français. Ces interprètes, spécialement formés pour de telles missions, sont eux-mêmes d'origine étrangère et sont généralement arrivés en Belgique sous le statut de migrants. Univerbal répond ainsi à plusieurs besoins :

- **Proposer un service d'interprétation qui permet aux commanditaires d'assurer leur mission en dépassant l'obstacle de la langue**
- **Offrir un débouché aux migrants qui ont suivi des cours de français et qui maîtrisent maintenant notre langue et**
- **Permettre à des migrants qui ne connaissent pas encore notre langue de bénéficier de services socio-médicaux dans des conditions optimisées.**

La très vive croissance des activités s'est poursuivie en 2020

Le présent rapport statistique se rapporte aux données de l'année 2020, avec une mise en perspective depuis 2017, année à partir de laquelle le « Service d'interprétation et de traduction Univerbal » a véritablement pris son envol.

Au fil des années, le projet s'est structuré, s'est doté d'un code de déontologie et a vu ses ressources renforcées, au point de devenir un point de référence susceptible de rencontrer de réels besoins de terrain et d'être pleinement reconnu dans le monde associatif à Liège et alentours.

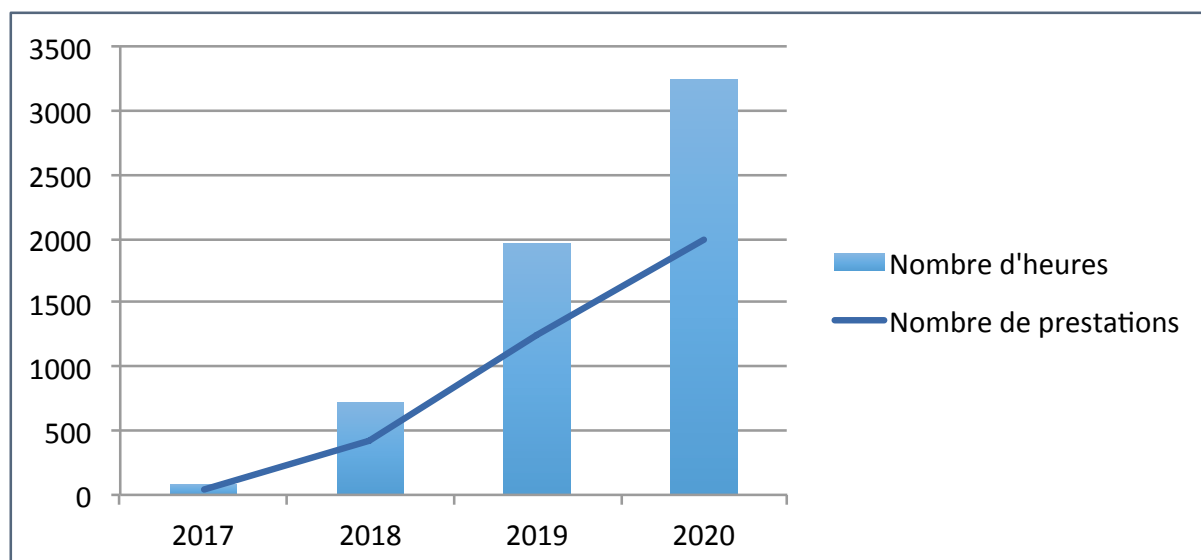
En 2020, les activités d'Univerbal, mesurées en nombre d'heures prestées, ont augmenté de 66 %. 3242 heures ont été prestées, soit une moyenne de **270 heures par mois**, contre 160 heures par mois en moyenne en 2019. Au fil des années, la croissance semble exponentielle et les demandes ne cessent d'affluer.

La même tendance s'observe au niveau du nombre de prestations (une prestation peut comprendre une ou plusieurs heures). Près de 2000 prestations ont été effectuées en 2020, contre 1240 en 2019 et 431 en 2018. L'activité a ainsi été multipliée par 4,6 en deux ans.

Le contexte particulier de la crise sanitaire n'a nullement pesé sur les activités d'Univerbal. Le service a fait preuve d'une grande souplesse face aux circonstances en développant rapidement (et en encourageant) des consultations par téléphone ou vidéoconférence. Sur le total des 1982 prestations, 395 (soit près de 20%) se sont faites en non-présentiel.

Illustration 1 : Total des prestations

	2017	2018	2019	2020
Nombre d'heures	84	720	1958	3242
Nombre de prestations	42	431	1240	1982



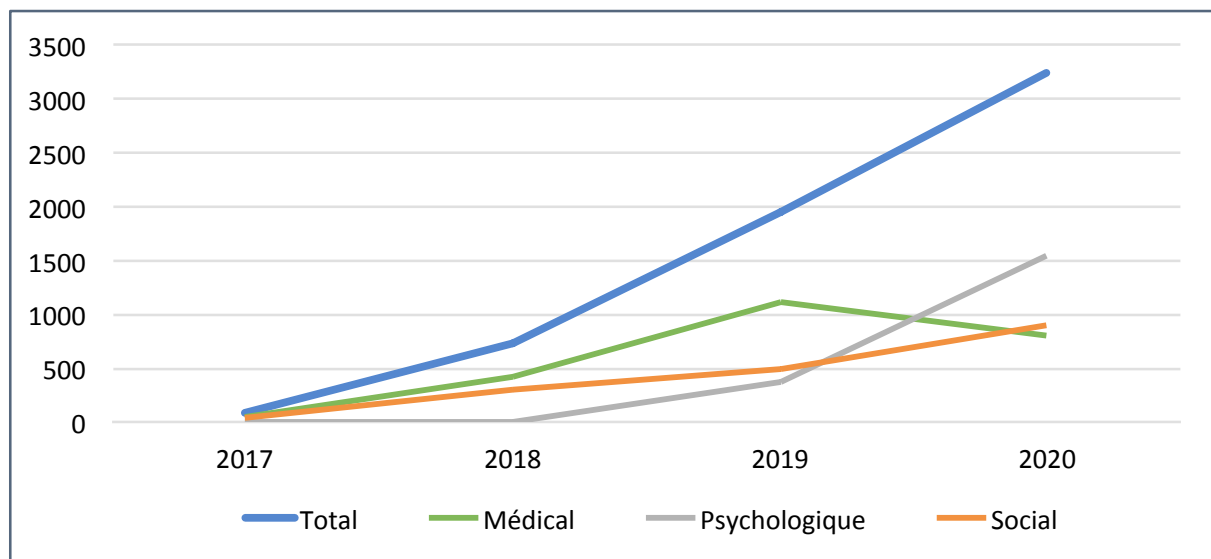
L'évolution des partenariats met en avant le secteur de la santé mentale

Les commanditaires sont actifs dans 3 secteurs : le secteur de la santé somatique, le secteur de la santé mentale et le secteur de l'accueil. Nous faisons ainsi une distinction entre les prestations d'ordre médical, psychologique et social. L'importance relative de ces trois secteurs dans les activités d'Univerbal ne témoigne pas des besoins dans l'absolu mais reflète plutôt les partenariats qu'Univerbal arrive à tisser au fil des années.

A partir de 2019, les activités dans le secteur de la santé mentale, jusque-là négligeables, ont pris de l'ampleur grâce à de nouveaux partenariats conclus avec trois Centres de santé mentale. L'année 2020 a plus que consolidé cette évolution puisque les prestations dans le domaine de la santé mentale ont triplé et ont représenté près de la moitié du total des heures prestées. Les prestations dans le secteur social ont connu une belle croissance aussi puisqu'elles ont doublé. Par contre, les prestations dans le secteur médical ont fléchi au cours de l'année écoulée, suite à la suppression de nombreux rendez-vous dans les hôpitaux.

Illustration 2 : ventilation des heures par type de prestation

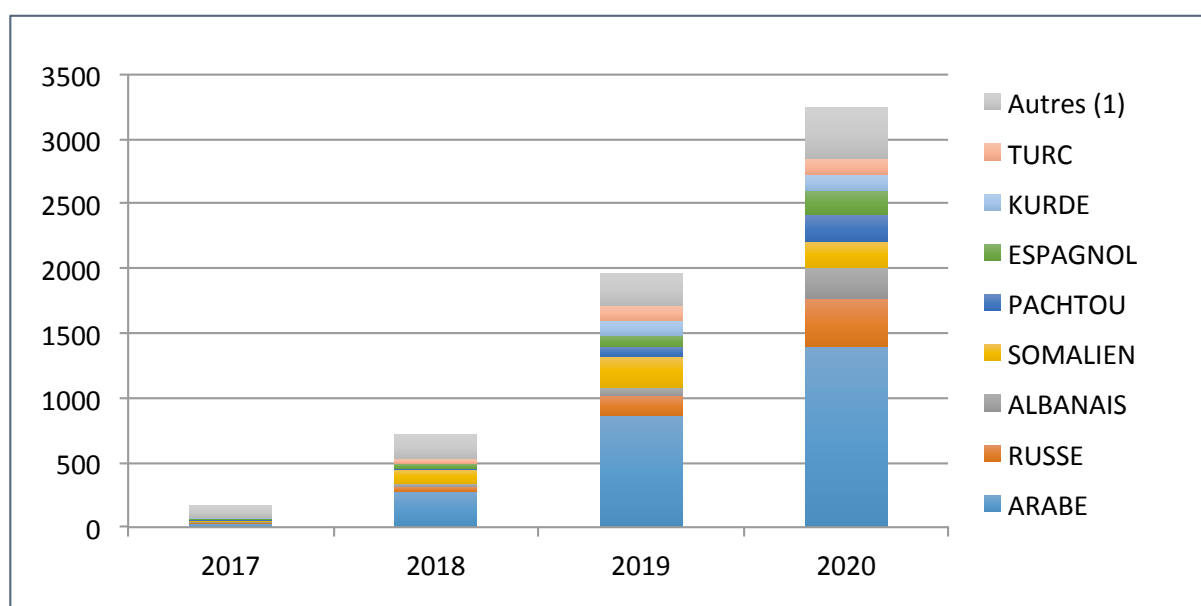
	2019	2020
Médical	56%	25%
Psychologique	19%	48%
Social	25%	28%
Total	100%	100%



Des services rendus pour une multitude de langues

Depuis que le service Univerbal a pris son envol, l'interprétation en langue arabe a toujours été prédominante et l'est restée en 2020. Au cours de l'année écoulée, le russe a représenté la deuxième langue la plus sollicitée par les commanditaires, suivi de l'albanais, du somalien, du pachtou, de l'espagnol, du kurde et du turc. Au total, ce n'est pas moins de **24 langues ou dialectes** qui ont fait l'objet de nos services en 2020. La diversité était plus grande encore en 2019 avec 30 langues.

Illustration 3 : langues prises en charge en 2020 (heures prestées)



(1) Peulh, sousou, géorgien, wolof, kinyarwanda, dari, portugais, arménien, farsi, arabe syrien, perse, italien, malinke, swahili, serbe et chinois (vie-en).

Nos interprètes : une majorité de femmes

Univerbal a pu compter sur la collaboration de 45 interprètes en 2020, dont une large majorité de femmes.

Les interprètes du Service Univerbal sont tous des natifs des langues proposées. Ils disposent en outre d'une formation interne en interprétation en milieu social au terme de laquelle leur connaissance du français est testée par les formateurs de l'association. Ils maîtrisent donc la langue française à l'oral et à l'écrit, ainsi que leur langue maternelle. Les personnes migrantes qui participent au projet Univerbal disposent bien souvent d'un diplôme étranger de l'enseignement supérieur et/ou d'une expérience professionnelle dans des métiers spécifiques, en rapport avec le secteur de la santé ou non.

Illustration 4 : interprètes offrant leurs services

	2017	2018	2019	2020
Hommes	2	8	9	6
Femmes	12	31	47	39
Total	14	39	56	45

Univerbal propose donc aux migrants qui suivent des cours de français au sein de l'association¹ de pouvoir valoriser leur efforts d'intégration par la langue au travers d'une activité qui représente une porte d'entrée non négligeable dans leur parcours professionnel.

Nos commanditaires

Les commanditaires, c'est-à-dire les opérateurs institutionnels qui sollicitent un service d'interprétation, sont de véritables partenaires pour Univerbal. Certains font appel à nos services régulièrement tout au long de l'année, d'autres de manière plus ponctuelle. Dans tous les cas, Univerbal tente d'apporter une réponse positive en mettant un interprète à disposition selon les souhaits du commanditaire et dans des délais parfois très courts.

En 2020, 59 opérateurs ont sollicité Univerbal pour des interprétations. Des conventions de partenariat existent avec des grandes structures comme l'association Savoir Être, la Croix-Rouge, et le Centre public d'Action sociale de Liège qui font très régulièrement appels aux services d'Univerbal.

Illustration 6 : Nos principaux commanditaires

	2019	2020
Savoir-Etre	111	557
Croix-Rouge	529	432
Caritas	110	344
Centre Carda	145	273
CHU Liège	125	103
CPAS	18	32
Autres	202	241
Total des prestations	1240	1982

¹ Les sessions de formation Univerbal se centrent autant sur les aspects indispensables au métier d'interprète (déontologie, terminologie, informations juridiques et sociales, aspects psychologiques et culturels, exercices pratiques...) que sur la mise en place d'un projet autoporté par les interprètes eux-mêmes.