



SERVICE D'INTERPRÉTATION UNIVERBAL

Rapport statistique 2021



SERVICE D'INTERPRETATION UNIVERBAL

Rapport statistique 2021

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, Fedasil, 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 forte croissance des activités se confirme en 2021

Le présent rapport statistique se rapporte aux données de l'année 2021 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.

Le précédent rapport statistique de 2020 avait déjà mis en lumière la forte croissance des activités d'Univerbal. En 2021, la progression du volume d'activité, mesurée par le nombre de prestations, s'est chiffré à 54,5 %, après une augmentation de près de 60 % l'année précédente. Plus de 3000 prestations ont été effectuées en 2021, soit une **moyenne mensuelle de 255 prestations**, contre un équivalent de 165 en 2020. En trois ans, le nombre de prestations a été multiplié par 7.

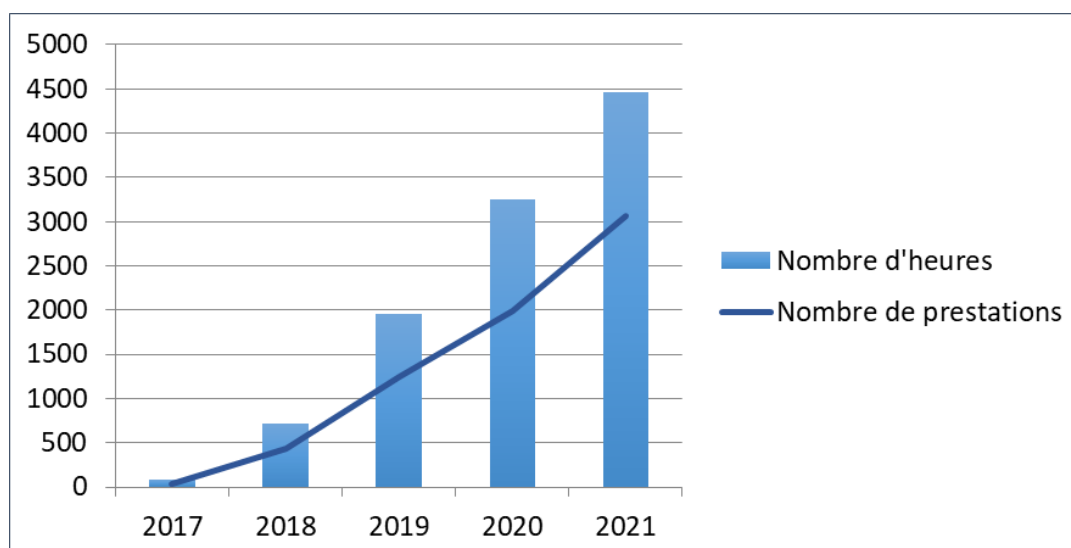
La durée moyenne d'une prestation s'est quelque peu raccourcie, si bien que le nombre d'heures prestées a augmenté un peu moins fortement. La hausse reste néanmoins très vigoureuse. Elle s'est en effet chiffrée à 37,3 % en 2021. Une moyenne de 371 heures par mois a été enregistrée en 2021 (contre 270 heures l'année précédente), pour un **total de 4455 heures prestées sur l'ensemble de l'année 2021**.

Au fil des années, la très forte progression des activités d'Univerbal se confirme donc, preuve en est que le service proposé répond à un réel besoin dans notre société.

Le contexte particulier de la crise sanitaire n'a nullement pesé sur les activités d'Univerbal. Le service a rapidement fait preuve d'une grande souplesse face au contexte particulier de la crise sanitaire en développant rapidement (et en encourageant) des consultations par téléphone ou vidéoconférence pendant les phases les plus aigües de la crise sanitaire. En 2020, près de 20 % des prestations se sont faites en distanciel. Ce taux a été de 21 % en 2021, certains commanditaires préférant maintenir ce type de prestations de manière structurelle. A noter que le développement des prestations en distanciel a été l'occasion pour Univerbal d'étendre ses services au-delà de la province de Liège.

Illustration 1 - Total des prestations

	2017	2018	2019	2020	2021
Volume d'activité					
Nombre d'heures	84	720	1960	3245	4455
Nombre de prestations	42	431	1241	1984	3068
Evolution					
Nombres d'heures			+172,2%	+65,6%	+37,3%
Nombre de prestations			+187,9%	+59,9%	+54,6%



Le secteur de la santé mentale est le principal bénéficiaire de nos activités

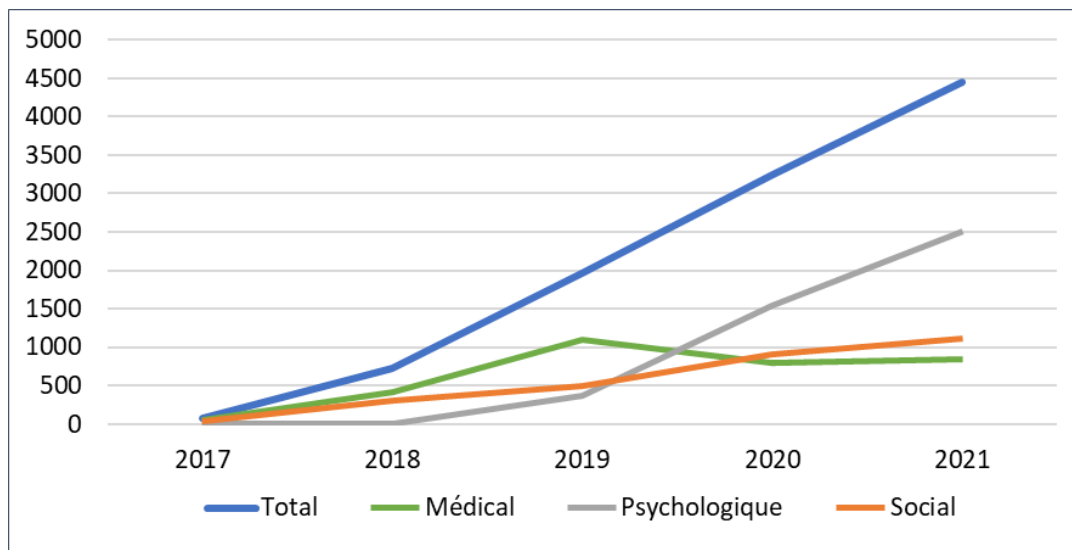
Les commanditaires sont actifs dans 3 secteurs : le secteur de la santé somatique, le secteur de la santé mentale et le secteur de l'accueil. Nous faisons ainsi une distinction entre les prestations d'ordre médical, psychologique et social. L'importance relative de ces trois secteurs dans les activités 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. En 2021, ces partenariats ont encore marqué de leur empreinte les activités d'Univerbal et ont largement soutenu la hausse des prestations. Le nombre d'heures prestées dans le domaine de la santé mentale, en hausse de plus de 60 % en 2021, représentent plus de la moitié des activités d'Univerbal. Les prestations dans le secteur social ont connu une belle croissance aussi, de 22 %, avec notamment l'élargissement du nombre de CPAS faisant appel à nos services (10 en 2020 et 13 en 2021) et le développement des services auprès d'avocats. Les prestations dans le secteur médical ont augmenté quant à elles moins vigoureusement, de 6 %, et ne représentent plus qu'un cinquième des activités en 2021. Ceci s'explique par le fait que les prestations non urgentes dans les hôpitaux ont toujours été déconseillées voire annulées en 2021.

Illustration 2 - Ventilation des heures par type de prestation

(sur base du nombre d'heures)

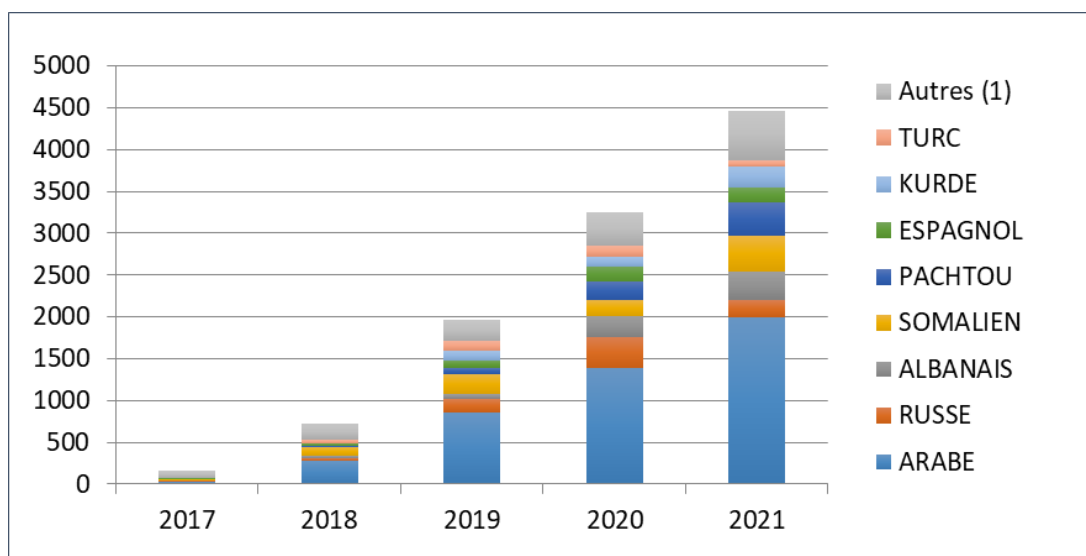
	2019	2020	2021
Médical	56%	25%	19%
Psychologique	19%	48%	56%
Social	25%	27%	25%
Total	100%	100%	100%



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 2021. La part des prestations en arabe dans le total reste assez stable et représente près de la moitié de l'activité. La part des prestations en russe a reculé en 2021 au profit du somalien, de l'albanais, du pachtou et du kurde. La diversité des langues proposées par Univerbal s'est élargie en 2021 par rapport à l'année précédente: nos prestations en 2021 ont compté pas moins **de 33 langues ou dialectes** différents, contre 24 en 2020.

Illustration 3 - Langues prises en charge en 2021 (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 48 interprètes en 2021 (45 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	2021
Hommes	2	8	9	6	6
Femmes	12	31	47	39	42
Total	14	39	56	45	48

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.

Le développement des prestations en distanciel a également permis à Univerbal d'étendre ses services au profit de commanditaires géographiquement plus éloignés, par exemple à Bruxelles ou dans la province du Luxembourg.

En 2021, le nombre d'opérateurs ayant sollicité les services d'Univerbal a fortement augmenté, se chiffrant à 92, contre 59 en 2020. Parmi les commanditaires qui sollicitent le plus le service d'interprétariat, citons le Centre Carda, Savoir-Être, la Croix-Rouge, Caritas,

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.

Fedasil et le CHU de Liège. En deux ans, le Centre Carda et Fedasil ont multiplié leurs demandes de manière exponentielle, signe très probable de la qualité du service offert par Univerbal.

Illustration 5 - Nos principaux commanditaires

	2019	2020	2021
Centre Carda	145	273	777
Savoir-Être	111	557	552
Croix-Rouge	529	432	505
Caritas	110	344	315
Fedasil	34	29	217
CHU Liège	125	103	90
CPAS	18	32	53
CINL	42	64	78
Ciré asbl	2	3	73
Tabane asbl	38	33	66
Avocats	0	19	54
Autres	87	95	288
Total des prestations	1241	1984	3068