



univerbal

SERVICE D'INTERPRÉTATION

Rapport statistique 2022



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 formé.e.s pour de telles missions, sont eux.elles-mêmes d'origine étrangère et sont généralement arrivé.e.s en Belgique sous le statut de migrant.e.s. 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 migrant.e.s qui ont suivi des cours de français et qui maîtrisent maintenant notre langue;
- Permettre à des migrant.e.s qui ne connaissent pas encore notre langue de bénéficier de services socio-médicaux dans des conditions optimisées.





LE SERVICE UNIVERBAL EN QUELQUES CHIFFRES

ANNÉE 2022



Parmi nos clients



Langues parlées

Arabe {ص}

Albanais {xh}

Somali {ق}

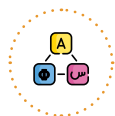
Espagnol {ñ}

Russe {Ф}

Peulh {唇}

Tigrina {፲፭}

Pachtou {پښتو}



Domaines d'interprétation



MÉDICAL
896 prestations
1108 heures



SOCIAL
861 prestations
1336 heures

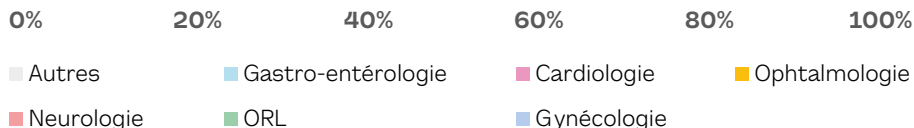


PSYCHOLOGIQUE
1569 prestations
2011 heures



Domaine médical : prestations

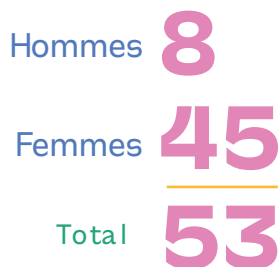
34 autres domaines dont l'orthopédie, pneumologie, urologie, endocrinologie, chirurgie, dermatologie, imagerie, pédiatrie, etc.



Participant·e·s formé·e·s



Interprètes du service



APRÈS DEUX ANNÉES DE CROISSANCE EXPONENTIELLE, UNIVERBAL RÉUSSIT À CONSOLIDER SON ACTIVITÉ EN 2022

Le présent rapport statistique se rapporte aux données de l'année 2022 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.

Les deux précédents rapports statistiques de 2020 et 2021 avaient déjà mis en lumière la très forte croissance des activités d'Univerbal. La croissance de l'activité s'est ralentie en 2022 puisque le nombre de prestations s'est accru de 8,4 %, ce qui reste encore un très bon résultat, tandis que le nombre d'heures prestées s'est stabilisé. L'activité s'est donc consolidée à un niveau appréciable, avec **plus de 3300 prestations effectuées**, soit une **moyenne mensuelle d'environ 280 prestations**. En quatre ans, le nombre de prestations a été multiplié par 7,7.

Un **total de près de 4500 heures prestées** a été enregistré en 2022, équivalant à une **moyenne mensuelle de quelque 370 heures**. La stabilisation du nombre d'heures prestées, alors que le nombre de prestations a encore augmenté en 2022 témoigne d'un raccourcissement de la durée moyenne d'une prestation, ce qui avait déjà été observé l'année précédente.

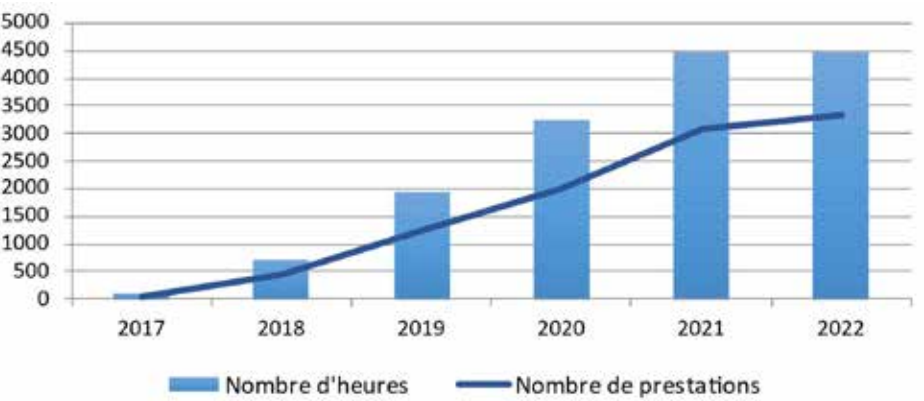
Univerbal maintient donc sa position d'acteur de référence dans son domaine d'activité, capable d'offrir des services de qualité répondant à un réel besoin de notre société.

A noter qu'Univerbal propose des prestations majoritairement en présentiel mais aussi par téléphone ou vidéoconférence. Ce dernier volet de l'activité s'est évidemment développé au moment de la crise sanitaire, ce qui avait permis à Univerbal de continuer à offrir ses services. Par la même occasion, ce fut l'occasion pour Univerbal d'étendre ceux-ci au-delà de la province de Liège. Depuis la crise sanitaire, certains commanditaires privilégient dorénavant ce type de prestations de manière structurelle. C'est ainsi qu'en 2022, quelque 24 % des prestations se sont faites en distanciel. Ce taux était de 20 % en 2021.

ILLUSTRATION 1

TOTAL DES PRESTATIONS

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Volume d'activité						
Nombre d'heures	84	7201	9603	245	4457	4455
Nombre de prestations	42	431	12411	984	3068	3326
Evolution						
Nombres d'heures			+172,2% +	65,6% +	37,3%+	0.0%
Nombre de prestations			+187,9% +	59,9% +	54,6%	+8,4%



EN 2022, LE SECTEUR DE LA SANTÉ MENTALE RESTE LE PRINCIPAL BÉNÉFICIAIRE DES ACTIVITÉS D'UNIVERBAL

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 a réussi à tisser au fil des années.

C'est ainsi qu'entre 2019 et 2021, 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 2022, cette hausse s'est interrompue pour laisser place à une réduction du nombre de prestations dans le secteur psychologique au bénéfice de celle dans le secteur médical et dans le secteur social. Les centres ayant accueilli les réfus-

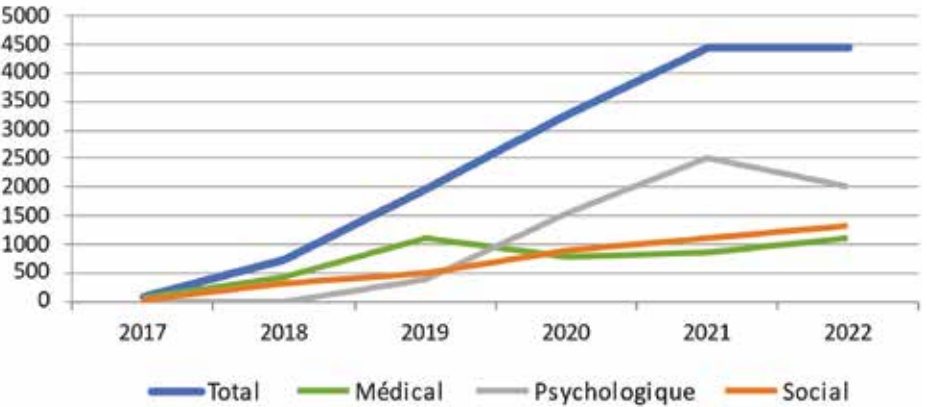
gi.e.s ukrainien.ne.s ont davantage sollicité Univerbal (secteur médical), de même que l'on constate une hausse des prestations à la demande d'avocats (secteur social).

En dépit de la baisse du nombre d'heures prestées dans le domaine de la santé mentale, qui s'est chiffrée à 20% en 2022, ce secteur reste toujours

le principal client d'Univerbal, absorbant encore 45 % du total des activités de l'association. La hausse du nombre d'heures dans le secteur social, de 21%, porte ce domaine à 30 % de l'activité globale d'Univerbal. Les heures prestées dans le secteur médical ont augmenté de 31 % en 2022 pour représenter le quart de l'activité.

ILLUSTRATION 2
VENTILATION DES HEURES PAR TYPE DE PRESTATION
(sur base du nombre d'heures)

	2019	2020	2021	2022
Médical	56%	25%	19%	25%
Psychologique	19%	48%	56%	45%
Social	25%	27%	25%	30%
Total	100%	100%	100%	100%

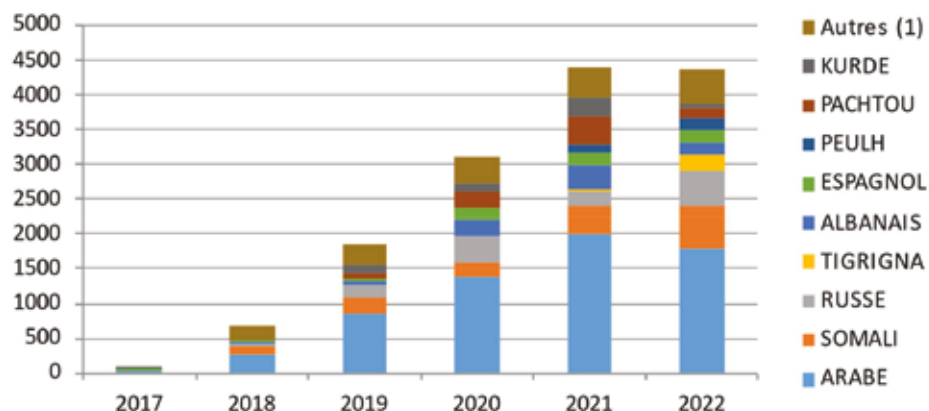


UNIVERBAL OFFRE SES SERVICES DANS PLUS DE 30 LANGUES

Depuis que le service Univerbal a pris son envol, l'interprétation en langue arabe a toujours été prédominante et l'est encore en 2022, même si le nombre de prestations en cette langue s'est réduit. Les services offerts par Univerbal ont notamment été plus nombreux en 2022 en langue russe (en lien avec la crise ukrainienne) et en somali. A noter que les services rendus dans les différentes langues découlent d'un effet de

demande mais aussi d'un effet d'offre, étant donné qu'Univerbal est dépendant de la disponibilité des interprètes dans les diverses langues et dialectes pour pouvoir répondre positivement aux demandes qui lui sont adressées. C'est ainsi que les services rendus en pachtou et en kurde ont diminué en 2022 faute d'interprètes en nombre suffisant dans ces langues.

ILLUSTRATION 3 - LANGUES PRISES EN CHARGE (heures prestées)



Par ordre d'importance en 2022, notamment : dari, turc, kurde, poular, wolof, swahili, kirundi, georgien, lingala, farsi, sousou, ukrainien, malinke, anglais, kinyarwanda, amharique.

En termes de part relative, les prestations en arabe dans le total demeurent prédominantes (40 % du total) même si leur part s'est réduite en 2022. La part des prestations en russe, de même qu'en somali, se chiffre toutes deux à plus de 10 %. La diversité des langues proposées par Univerbal est restée stable par rapport à 2021, avec **33 langues ou dialectes représentés**.

UNIVERBAL AGIT COMME VECTEUR D'INTÉGRATION SOCIALE DES FEMMES

Les interprètes du Service Univerbal sont tous des natif.ve.s des langues proposées. Iels disposent en outre d'une formation interne à l'interprétation en milieu social au terme de laquelle leur connaissance du français est testée par les formateur.trice.s de l'association.

Iels 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.

Univerbal propose donc aux migrant.e.s 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 appréciable dans leur parcours professionnel.

Univerbal a pu compter sur la collaboration de 53 interprètes en 2022, contre 49 l'année précédente, dont une large majorité de femmes.

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.

ILLUSTRATION 4 - INTERPRÈTES OFFRANT LEURS SERVICES

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Hommes	2	8	9	6	7	8
Femmes	12	31	47	39	42	45
Total	14	39	56	45	49	53

NOS COMMANDITAIRES : UNE DIVERSITÉ DE PLUS EN PLUS GRANDE

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.e 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 2022, le nombre d'opérateurs ayant sollicité les services d'Univerbal a encore augmenté, se chiffrant à 103, contre 92 en 2021 et 59 en 2020, témoignant d'une diversification croissante de la sphère d'activité d'Univerbal. Au cours de l'année écoulée, les commanditaires qui ont sollicité le plus le service d'interprétation sont le Centre Carda, Savoir-Être, la Croix-Rouge, Caritas, le centre d'asile Saint-Joseph (accueil des réfugié.e.s ukrainien.ne.s), Fedasil, le bureau de taxation de Liège, le CINL et le CHU de Liège.

	2019	2020	2021	2022
Centre Carda	145	273	777	612
Savoir-Être	111	557	552	599
Croix-Rouge	529	432	505	520
Caritas	110	344	315	381
Fedasil	34	29	217	182
Avocats	0	19	54	83
CINL	42	64	78	82
CHU Liège	125	103	90	71
Tabane asbl	38	33	66	63
Ciré asbl	2	3	73	31
CPAS	18	32	53	24
Autres	87	95	288	417
Total des prestations	1241	1984	3068	3325

univerbal

SERVICE D'INTERPRÉTATION



Le Monde des Possibles ASBL
2-10 Potiérue 4000 Liège
www.possibles.org - 04/232 02 92
