



SERVICE D'INTERPRÉTATION UNIVERBAL
Rapport statistique 2023

Mars 2024



SERVICE D'INTERPRETATION UNIVERBAL

Rapport statistique 2023

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 ou indépendants (hôpitaux, CPAS, Croix-Rouge, Fedasil, avocats 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.

Après une pause en 2022, le dynamisme des activités d'Univerbal a repris en 2023

Le présent rapport statistique se rapporte aux données de l'année 2023 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.

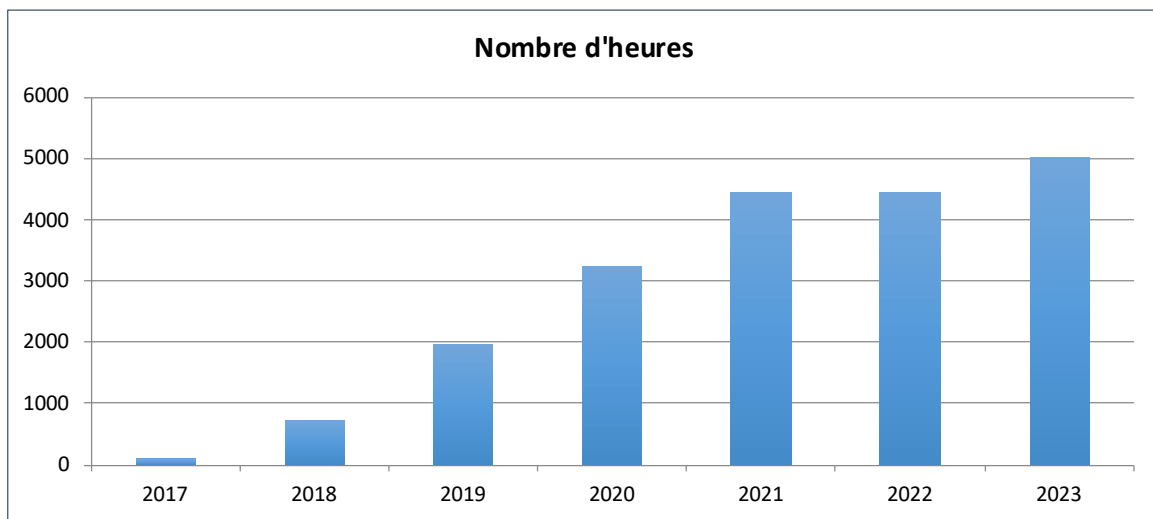
Les précédents rapports statistiques avaient déjà mis en lumière la très forte croissance des activités d'Univerbal en 2020 et 2021, suivi d'une consolidation de l'activité en 2022 qui fut marquée par une stabilisation en termes d'heures prestées. L'année 2023 a été marquée par un **nouveau dynamisme** de l'activité puisque **le nombre d'heures prestées s'est accru de 12,8 %**. Au total, **5024 heures ont été prestées en 2023, contre 4455 en 2022**. En moyenne mensuelle, le nombre d'heures s'élève ainsi à plus de 400 heures.

Univerbal confirme une fois encore 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. Le regain de dynamisme constaté en 2023 en est le témoin.

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. Plus de 15 % des prestations se font par téléphone.

Illustration 1 – Indicateur d'activité : nombre d'heures prestées

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'heures	84	720	1960	3245	4457	4455	5024
Evolution en %			+172,2%	+65,6%	+37,3%	+0.0%	+12,8%



En 2023, la croissance d'Univerbal a été soutenue par ses activités au bénéfice du secteur social

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.

L'année 2023 confirme le changement déjà intervenu en 2022 : la part des prestations dans le secteur social est en nette progression.

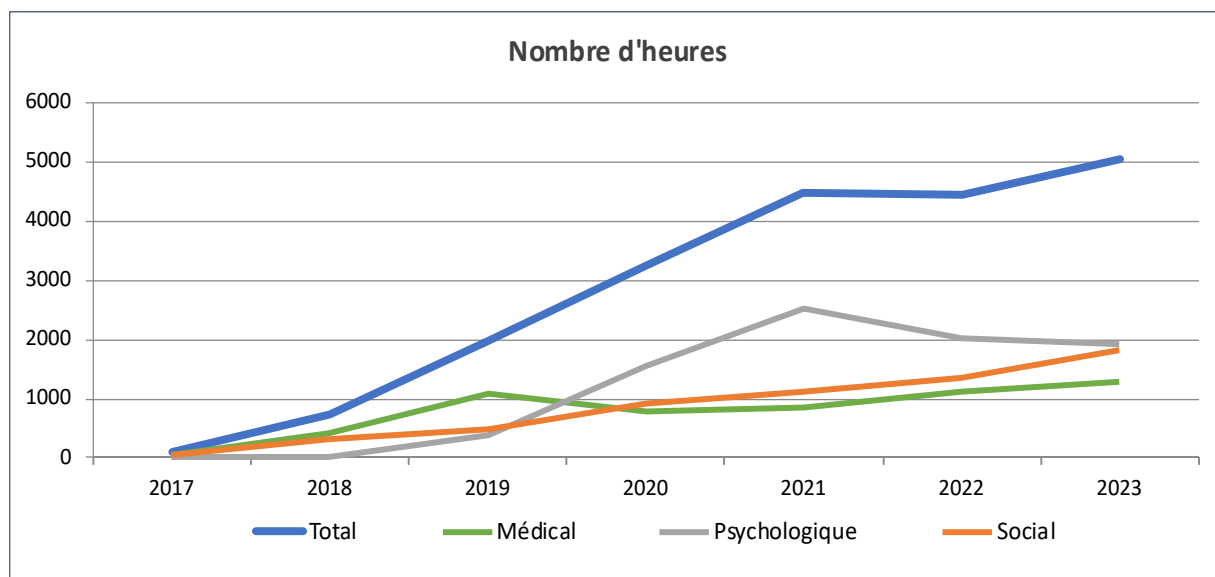
Ceci s'explique par la place prise par les centres d'accueil des réfugiés, notamment ukrainiens, qui sont devenus un client important d'Univerbal (secteur social et secteur médical). On constate aussi une progression des prestations à la demande d'avocats (secteur social).

L'importance croissante du secteur social va de pair avec la réduction des prestations dans le secteur psychologique qui avaient pris de l'ampleur entre 2019 et 2021 grâce à des partenariats conclus avec trois Centres de santé mentale. En termes d'évolution, les prestations dans le secteur psychologique ont baissé de 4,6 %, tandis que celles dans le secteur médical et dans le secteur social ont respectivement progressé de 17,3 % et de 35,2 %.

Au final, en 2023, les activités d'Univerbal se sont donc réparties de manière plus équilibrée que par le passé entre les trois secteurs d'activité, le secteur psychologique demeurant encore important de par son développé passé, et le secteur social le devenant au vu de son développement plus récent.

Illustration 2 - Ventilation des heures par type de prestation

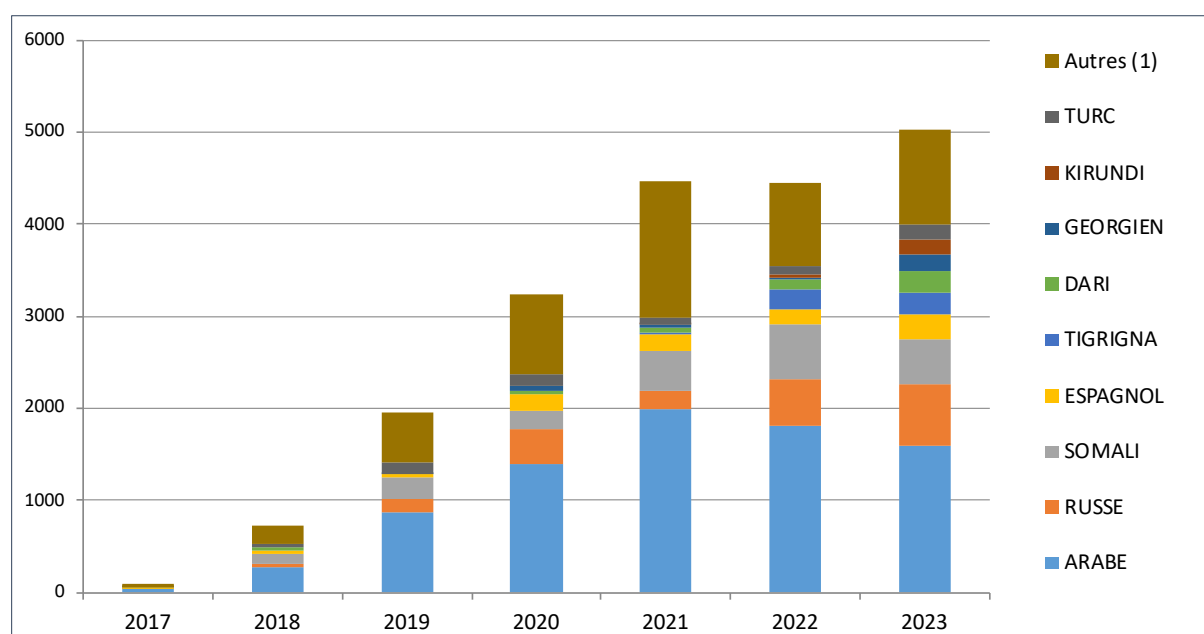
Parts relatives	2019	2020	2021	2022	2023
Médical	56%	25%	19%	25%	26%
Psychologique	19%	48%	56%	45%	38%
Social	25%	27%	25%	30%	36%
Total	100%	100%	100%	100%	100%



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 2023, même si le nombre de prestations en cette langue s'est réduit au cours des deux dernières années. Les services offerts par Univerbal ont notamment été plus nombreux en 2023 en langue russe (en lien avec la crise ukrainienne) et en espagnol. Parmi les autres langues les plus pratiquées chez Univerbal, le dari, le géorgien, le kirundi et le turc sont aussi en nette progression même si leur parts relatives restent encore modestes. 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. Les services rendus dans certaines langues peuvent ainsi diminuer ou disparaître une année faute d'interprètes.

Illustration 3 - Langues prises en charge
(heures prestées)



(1) Par ordre d'importance en 2023, notamment : serbo-croate, patchou, kurde, albanais, peulh, perse, ukrainien, swalhi, anglais, kinyarwanda, poular er farsi.

En termes de part relative, les prestations en arabe demeurent prédominantes dans le total (31 % du total en 2023 contre 40 % en 2022). La part des prestations en russe, en progression, se chiffre à 14 %, contre seulement 5 % en 2021.

La diversité des langues proposées par Univerbal est en légère progression par rapport à l'année précédente, avec 35 langues ou dialectes représentés (32 en 2022).

Univerbal agit comme vecteur d'intégration sociale des 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.

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 appréciable dans leur parcours professionnel.

Univerbal a pu compter sur la collaboration de 52 interprètes en 2023, contre 53 l'année précédente, dont une très large majorité de femmes.

Illustration 4 - Interprètes offrant leurs services

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hommes	2	8	9	6	7	8	6
Femmes	12	31	47	39	42	45	46
Total	14	39	56	45	49	53	52

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.

Nos commanditaires : une diversité de plus en plus grande

Les commanditaires, c'est-à-dire les opérateurs majoritairement institutionnels qui sollicitent un service d'interprétariat, 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. Des commanditaires indépendants sont aussi s'ajouter à nos clients. Ce volet implique principalement des avocats.

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 2023, le nombre d'opérateurs² ayant sollicité les services d'Univerbal s'est chiffré à 99, contre 103 en 2022. Au cours de l'année écoulée, les commanditaires qui ont sollicité le plus le service d'interprétariat sont Savoir-Être, la Croix-Rouge, le Centre Carda, Caritas, le centre d'asile Saint-Joseph (accueil des réfugiés ukrainiens), SURYA Asbl (accueil étrangers), Fedasil, Tabane asbl (secteur psychologique), SVASTA Jalhay (accueil étrangers), des avocats, SAM asbl (accueil étrangers), le CINL (secteur psychologique) et le Monde des Possibles.

Illustration 5 - Nos principaux commanditaires

(nombre de prestations)

	2019	2020	2021	2022	2023
Savoir-Être	111	557	552	599	726
Croix-Rouge	529	432	505	520	624
Caritas	110	327	182	260	429
Centre Carda	145	273	777	612	407
Centre d'asile Saint-Joseph	0	0	48	260	273
SURYA Asbl	0	0	1	5	252
Fedasil	34	29	217	182	201
Tabane asbl	0	0	66	63	136
SVASTA Jalhay	0	0	12	25	121
Avocats	0	0	54	83	74
SAM asbl	14	25	25	28	69
CINL	42	64	78	82	68
Monde des Possibles	5	1	3	44	64
Autres	251	276	548	562	411
Total des prestations	1241	1984	3068	3325	3855

² Une prestation correspond à une 'commande de services'. Elle peut durer une ou plusieurs heures. Le nombre de prestations est donc inférieur au nombre d'heures prestées.