

SERVICE D'INTERPRÉTATION



SERVICE D'INTERPRÉTATION UNIVERBAL Rapport statistique 2024

Avec le soutien de :



Février 2025

SERVICE D'INTERPRETATION UNIVERBAL

Rapport statistique 2024

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.

2024 : une nouvelle année dynamique

Le présent rapport statistique se rapporte aux données de l'année 2024 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.

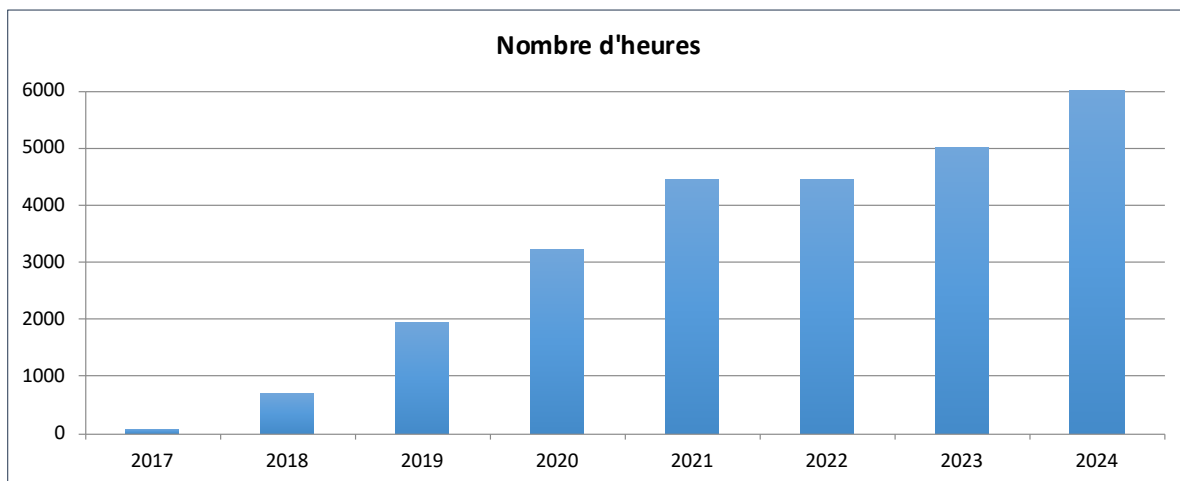
Les précédents rapports statistiques avaient déjà mis en lumière la très forte croissance des activités d'Univerbal en 2020 et 2021, suivi d'une consolidation de l'activité en 2022 qui fut marquée par une stabilisation en termes d'heures prestées. L'activité avait renoué avec la croissance en 2023 et cette tendance s'est confirmée et même accélérée en 2024. **Le nombre d'heures prestées s'est en effet accru de 20,4 % en 2024, soit un rythme plus élevé que l'année précédente.** Pas moins de 6051 heures ont été prestées par nos interprètes en 2024, ce qui représente en moyenne un **activité de plus de 500 heures par mois**.

Cette accélération de l'activité en 2024 confirme à nouveau la place centrale qu'occupe Univerbal dans son domaine d'activité. Univerbal est 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 (distanciel). Ce dernier volet de l'activité qui s'est développé au moment de la crise sanitaire et qui avait permis à Univerbal de continuer à offrir ses services, perdure et permet ainsi d'offrir aux clients divers canaux de prestations qui ne doivent pas non plus se limiter à la seule province de Liège. Certains commanditaires privilégient d'ailleurs ce type de prestations de manière structurelle. Quelque 10 % des prestations se font par téléphone.

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

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'heures	84	720	1960	3245	4457	4455	5024	6051
Evolution en %			+172,2%	+65,6%	+37,3%	+0.0%	+12,8%	+20.4%



Les activités au service de la santé somatique ont dopé la croissance d'Univerbal en 2024

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'activité d'Univerbal s'est fortement accrue en 2024 dans le secteur médical, avec un taux de croissance des heures d'interprétariat de plus de 50 %. Ceci contraste avec les constats des deux années précédentes où le dynamisme provenait plutôt du secteur social, notamment sous l'impact de la crise migratoire ukrainienne qui avait engendré une activité très soutenue d'Univerbal avec les centres d'accueil des réfugiés. Le secteur social est toutefois demeuré un acteur important du secteur dont les demandes ont progressé de près de 15 % en 2024. Les prestations à la demande d'avocats (Bureau d'Aide Juridique) sont aussi un moteur récent de croissance de l'activité.

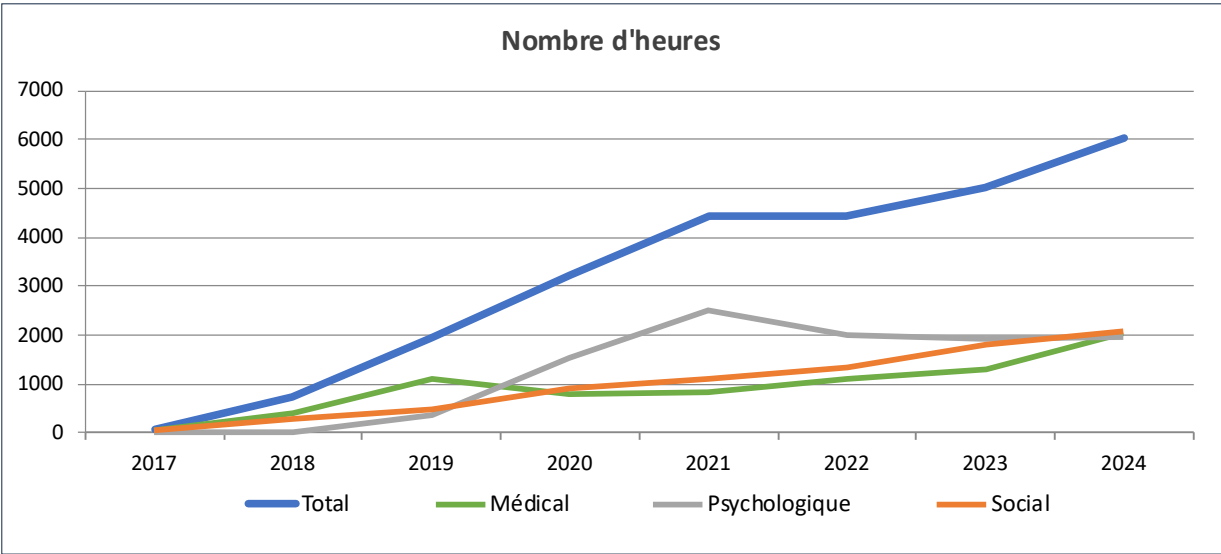
Les prestations dans le secteur psychologique, soutenues par des partenariats conclus il y a plusieurs années déjà avec trois Centres de santé mentale, n'ont que peu progressé en 2024.

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 développement passé, et le secteur social le devenant maintenant au vu de son développement plus récent.

Au final, les trois grands secteurs sont actuellement représentés à parts égales dans les activités d'Univerbal.

Illustration 2 - Ventilation des heures par type de prestation

Parts relatives	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Médical	56%	25%	19%	25%	26%	34%
Psychologique	19%	48%	56%	45%	38%	34%
Social	25%	27%	25%	30%	36%	32%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Univerbal offre ses services dans une trentaine de langues

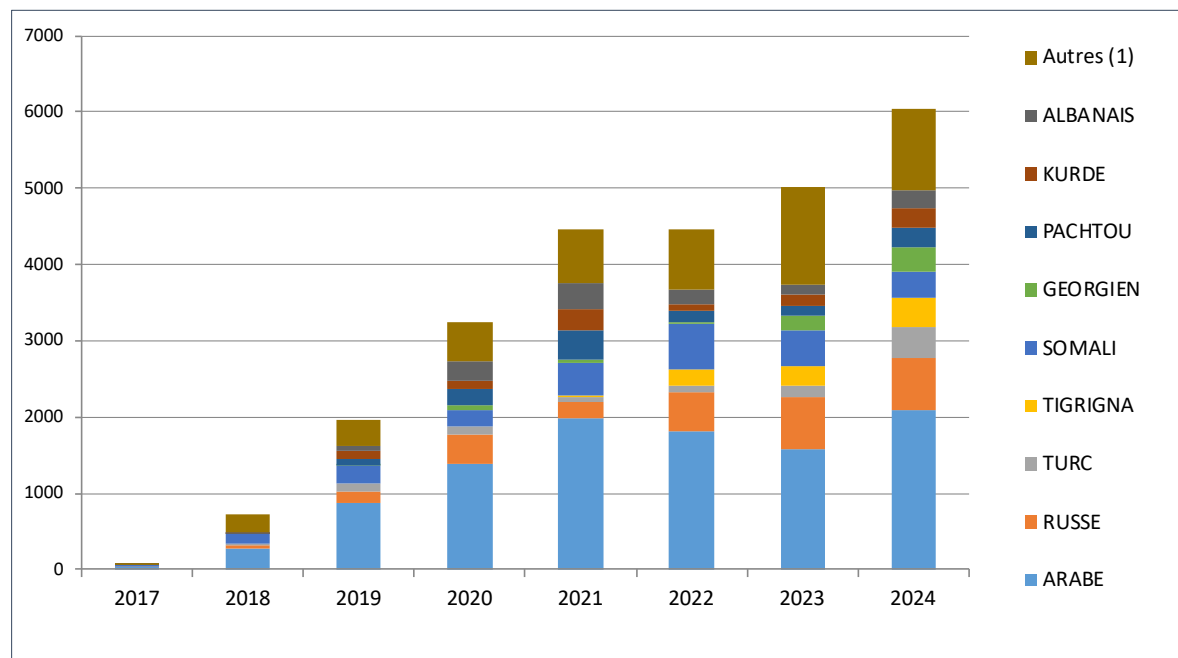
Depuis le début de l'existence d'Univerbal, l'interprétation en **langue arabe** a toujours été prédominante. Les services offerts par Univerbal pour cette langue ont progressé de 33 % en 2024, représentant maintenant 35 % de l'activité totale. En 2024, les services en **langue turque** ont plus que doublé, cette langue représentant 7 % de l'activité totale (contre 3 % en 2023), après la **langue russe** (11 % de l'activité) pour laquelle le nombre de prestations s'est stabilisé en 2024, après la très forte hausse enregistrée en 2023 suite à la crise ukrainienne.

Parmi les autres langues les plus pratiquées chez Univerbal, le tigrina, le somali, le géorgien, le patchou, le kurde et l'albanais figurent dans le top10. Le kinyarwanda a fortement progressé en 2024, de même que le poular et le sousou.

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 parfois faute de d’interprètes. Univerbal met toutefois tout en œuvre pour assurer la plus grande diversité dans son offre.

Illustration 3 - Langues prises en charge (heures prestées)



(1) Par ordre d’importance en 2024, notamment : serbo-croate, espagnol, kirundi, dari, kinyarwanda, poular, peulh, sousou, perse, malinke, et wolof.

La diversité des langues proposées par Univerbal s’est quelque peu réduite par rapport à l’année précédente, avec 30 langues ou dialectes représentés (35 en 2023).

Les femmes trouvent en Univerbal un terrain propice à leur intégration sociale

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.

Les migrants, qui suivent des cours de français au sein de l'association¹, peuvent ainsi valoriser chez Univerbal leurs efforts d'intégration par la langue au travers d'une activité qui représente une porte d'entrée appréciable dans leur parcours professionnel. Ce vecteur d'intégration touche particulièrement la population féminine puisque 46 interprètes sur les 55 qui ont travaillé pour Univerbal en 2024 étaient des femmes.

Illustration 4 - Interprètes offrant leurs services

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hommes	2	8	9	6	7	8	6	9
Femmes	12	31	47	39	42	45	46	46
Total	14	39	56	45	49	53	52	55

Une grande diversité parmi nos commanditaires

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 venus 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 2024, le nombre d'opérateurs² ayant sollicité les services d'Univerbal s'est chiffré à 100, soit une quasi stabilité par rapport à 2023. Au cours de l'année écoulée, les commanditaires qui ont sollicité le plus le service d'interprétariat sont la Croix-Rouge, Savoir-Être, le Centre Carda, Caritas, Fedasil, le centre d'asile Saint-Joseph (accueil des réfugiés ukrainiens), , SVASTA Jalhay (accueil étrangers), Tabane asbl (secteur psychologique), Le Monde des Possibles,

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.

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.

SURYA Asbl (accueil étrangers), des avocats, , le CINL (secteur psychologique) et SAM asbl (accueil étrangers).

Illustration 5 - Nos principaux commanditaires
(nombre de prestations)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Croix-Rouge	529	432	505	520	624	1137
Savoir-Être	111	557	552	599	726	886
Centre Carda	145	273	777	612	407	715
Caritas	110	327	182	260	429	589
Fedasil	34	29	217	182	201	479
Centre d'asile Saint-Joseph	0	0	48	260	273	359
SVASTA Jalhay	0	0	12	25	121	280
Tabane asbl	0	0	66	63	136	183
Le Monde des Possibles	5	1	3	44	64	155
SURYA Asbl	0	0	1	5	252	155
Avocats	0	0	54	83	74	135
CINL	42	64	78	82	68	107
SAM asbl	14	25	25	28	69	47
Autres	251	276	548	562	411	824
Total des prestations	1241	1984	3068	3325	3855	6051