

SERVICE D'INTERPRÉTATION



SERVICE D'INTERPRÉTATION UNIVERBAL Rapport statistique 2025

Avec le soutien de :



Février 2026

SERVICE D'INTERPRÉTATION UNIVERBAL

Rapport statistique 2025

Introduction

Le Service d'interprétation Univerbal est un dispositif d'accompagnement linguistique à finalité sociale, inscrit dans une logique d'économie sociale et solidaire. Actif principalement dans les secteurs de la santé somatique – en particulier hospitalière –, de la santé mentale et de l'accueil, il intervient en appui d'acteurs institutionnels et associatifs (hôpitaux, CPAS, Croix-Rouge, Fedasil, cabinets d'avocats, structures d'hébergement, etc.), ci-après désignés « commanditaires ».

La mission première du service consiste à garantir une communication professionnelle, fidèle et sécurisée entre les intervenants et les bénéficiaires ultimes – patients ou usagers – qui ne maîtrisent pas suffisamment le français. Dans des contextes où les enjeux sont à la fois médicaux, psychologiques, administratifs et juridiques, l'interprétation constitue un outil structurel d'accès aux droits, aux soins et à l'information. Elle participe directement à la qualité des prises en charge et à la réduction des inégalités d'accès aux services essentiels.

Les interprètes mobilisés sont majoritairement issus de parcours migratoires. Ils disposent d'une formation spécifique à l'interprétation en milieu social et sont formés aux principes de neutralité, de confidentialité et de posture professionnelle, ainsi qu'à une terminologie propre à ces domaines. En valorisant leurs compétences linguistiques et interculturelles, le projet Univerbal contribue à leur insertion et à leur stabilisation socioprofessionnelle, en transformant une compétence souvent informelle en une activité encadrée et reconnue.

À travers son action, Univerbal poursuit ainsi une double finalité caractéristique des entreprises d'économie sociale :

- Renforcer la capacité des institutions à remplir leurs missions de service public en dépassant l'obstacle linguistique ;
- Créer des opportunités d'emploi et de professionnalisation pour des personnes en parcours de migration ;
- Favoriser l'accès effectif et équitable des publics allophones aux services socio-médicaux et d'accueil.

Le présent rapport statistique offre une vue d'ensemble de l'activité du Service Univerbal, en rendant compte des volumes de prestations assurées au cours de la période considérée. Les données présentées permettent d'analyser l'évolution de la demande, les secteurs d'intervention, les langues mobilisées ainsi que les dynamiques structurelles qui traversent le service. Il s'agit ainsi de disposer d'une base factuelle solide pour évaluer l'adéquation entre l'offre du service et les besoins croissants des partenaires et des publics qu'il accompagne.

2025 : Une stabilisation sous contrainte

Au fil des années, le projet s'est progressivement structuré, consolidant son cadre déontologique, ses outils de gestion et ses mécanismes d'encadrement des interprètes. Cette montée en maturité organisationnelle a permis à Univerbal de s'imposer comme un acteur de référence à Liège et dans les territoires environnants, en réponse à des besoins de terrain clairement identifiés dans les secteurs de la santé, de la santé mentale et de l'accueil.

Les rapports précédents avaient mis en évidence une croissance particulièrement marquée en 2020 et 2021, suivie d'une phase de stabilisation en 2022. L'activité avait ensuite connu une reprise dynamique en 2023, confirmée et amplifiée en 2024, avec une augmentation de 20,4 % du volume d'heures prestées, portée à 6 051 heures.

L'année 2025 marque une légère inflexion de cette trajectoire, avec 5 711 heures prestées, soit une diminution de 5,6 % par rapport à 2024. Cette baisse ne reflète pas un désengagement des partenaires commanditaires, mais traduit avant tout les contraintes structurelles inhérentes au secteur de l'interprétation en milieu social : historiquement sous-valorisé, ce secteur se caractérise par des tarifs de prestation particulièrement bas, que les institutions commanditaires — telles que les hôpitaux — ne sont ni incitées ni en mesure de revoir à la hausse dans le cadre de leurs budgets actuels. Cette réalité économique limite la capacité du service à rémunérer ses interprètes au-delà du statut contractuel du bénévolat. Avec un effectif quasi identique de 52 interprètes, la charge de travail par collaborateur demeure très élevée, ce qui indique que le service opère à la limite de sa capacité, telle que définie par les cadres réglementaires actuels.

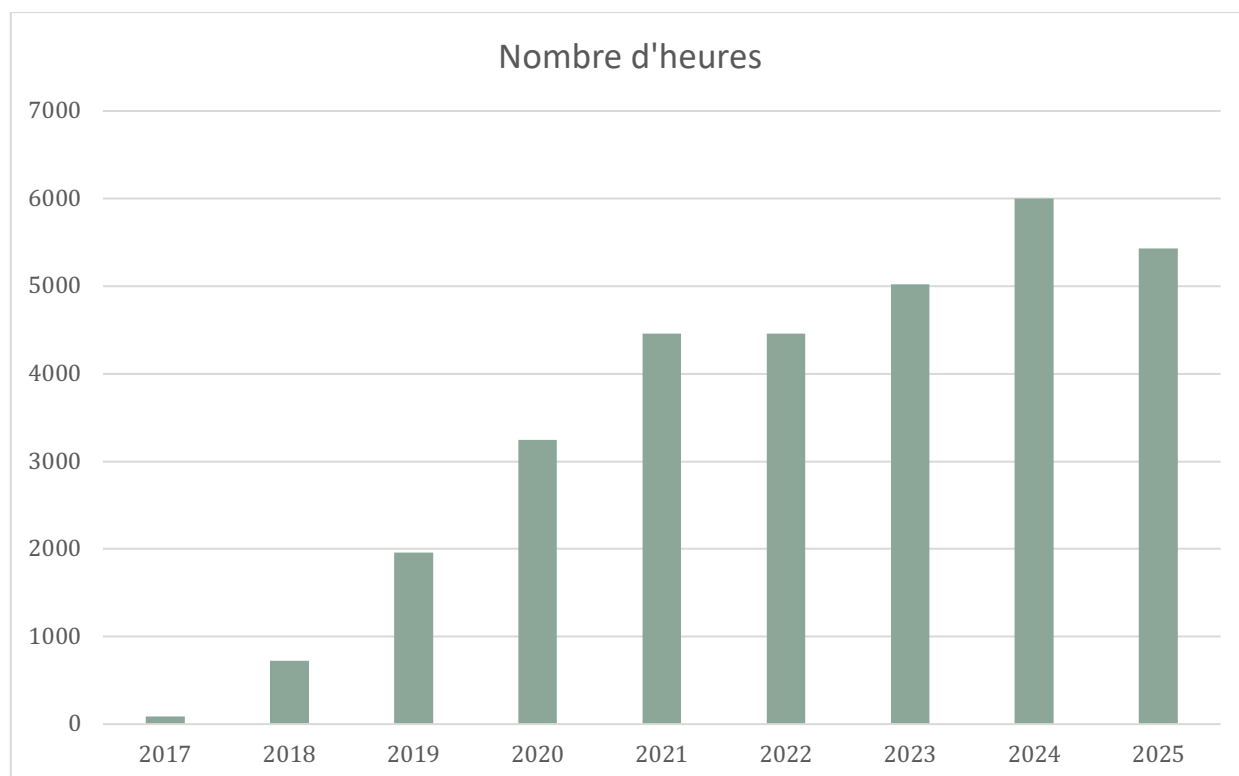
Ces données traduisent une phase de consolidation plutôt qu'un affaiblissement. Elles confirment la capacité d'Univerbal à absorber des variations conjoncturelles tout en maintenant un socle d'activité élevé, un réseau d'interprètes stable et une importante diversité linguistique. Cette résilience organisationnelle constitue un indicateur de maturité du modèle.

Par ailleurs, les prestations demeurent majoritairement réalisées en présentiel, tout en intégrant de manière structurée des interventions à distance (téléphone et vidéoconférence). Ce canal, développé durant la crise sanitaire, s'est inscrit durablement dans l'offre de services et représente environ 24 % des prestations. Il contribue à la flexibilité du modèle, à l'optimisation des ressources et à l'élargissement du périmètre d'intervention au-delà de la seule province de Liège. Certains commanditaires privilégient désormais ce format, ce qui renforce la dimension hybride et adaptable du dispositif.

L'évolution 2025 confirme ainsi la place centrale d'Univerbal dans son champ d'activité : un service professionnalisé, capable de maintenir un haut niveau de prestations, d'assurer une diversité linguistique étendue et de répondre aux besoins sociétaux de manière stable et structurée.

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

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre d'heures	84	720	1960	3245	4457	4455	5024	6051	5711
Évolution en %		+757,14 %	+172,2%	+65,6%	+37,3%	+0.0%	+12,8%	+20.4%	-5,6 %



Répartition sectorielle des activités : un rééquilibrage en 2025

Les commanditaires d'Univerbal interviennent dans trois grands secteurs : la santé somatique (prestations médicales), la santé mentale (prestations psychologiques) et le secteur social au sens large (accueil, accompagnement social, aide juridique). La part relative de ces secteurs dans l'activité globale ne reflète pas l'ampleur absolue des besoins sociétaux, mais traduit avant tout la dynamique des partenariats construits et consolidés au fil du temps.

Après plusieurs années de fortes fluctuations sectorielles, l'année 2025 confirme une tendance de rééquilibrage.

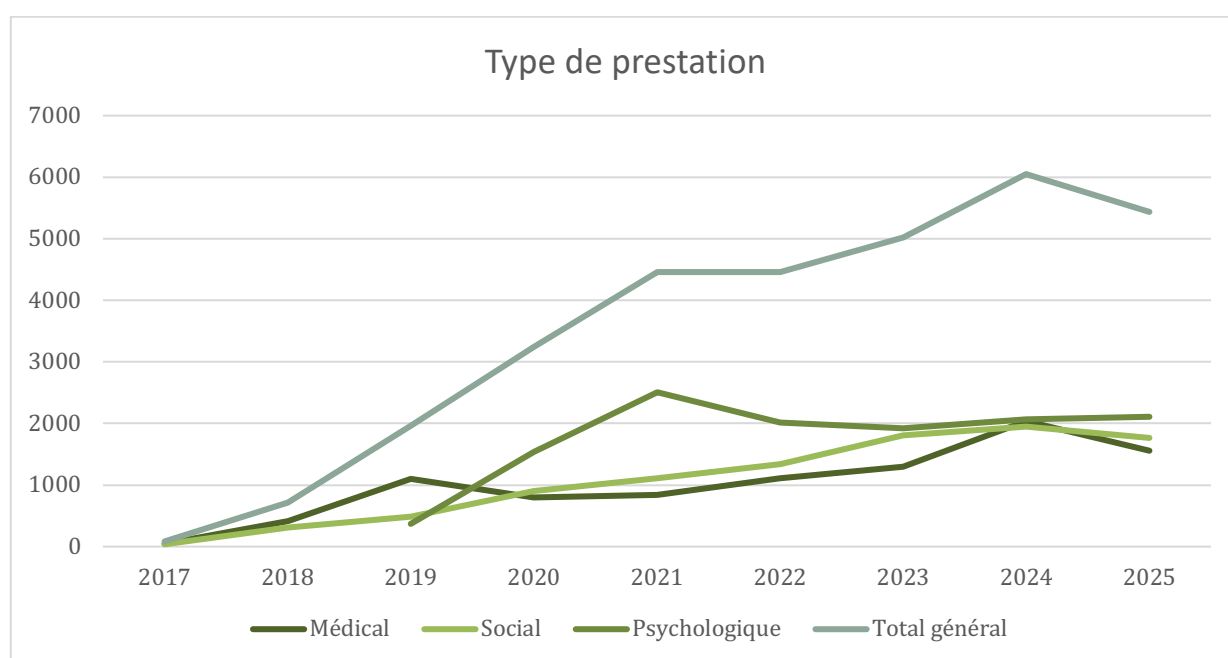
En 2024, le secteur médical avait connu une progression marquée, atteignant 34 % de l'activité totale, contre 26 % en 2023. En 2025, sa part relative recule à 29 %. Cette diminution relative ne signifie pas un effondrement de l'activité médicale, mais s'explique principalement par la recomposition interne des volumes et par la progression d'autres secteurs.

Le secteur psychologique retrouve en 2025 une position plus centrale, représentant 39 % des prestations, contre 34 % en 2024. Il redevient ainsi le premier secteur en termes relatifs. Cette évolution témoigne de la solidité des partenariats noués de longue date avec les centres de santé mentale et confirme l’ancrage structurel d’Univerbal dans le champ de la santé mentale.

Le secteur social, qui avait fortement progressé entre 2022 et 2023 sous l’effet du contexte migratoire et de l’intensification des demandes des structures d’accueil, se stabilise à 32 % en 2025 (également en 2024). Il conserve ainsi un poids significatif dans l’activité globale, confirmant que la dynamique engagée ces dernières années s’inscrit dans la durée

Illustration 2 - Ventilation des heures par type de prestation

Parts relatives	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Médical	56%	25%	19%	25%	26%	34%	29%
Psychologique	19%	48%	56%	45%	38%	34%	39%
Social	25%	27%	25%	30%	36%	32%	32%



Répartition linguistique : une prédominance arabe dans une offre fortement diversifiée

En 2025, Univerbal a assuré des prestations dans 28 langues. Cette pluralité constitue un marqueur central du service, à la fois en réponse aux besoins du territoire et en lien avec la disponibilité effective des interprètes formés.

Depuis l'origine du projet, l'arabe demeure la langue prédominante. Si l'on cumule l'arabe du Moyen-Orient (1 953 heures) et l'arabe maghrébin (637 heures), les prestations en langue arabe totalisent 2 590 heures, soit 47,7 % de l'activité globale en 2025. L'arabe du Moyen-Orient, à lui seul, représente 35,9 % du total des heures prestées.

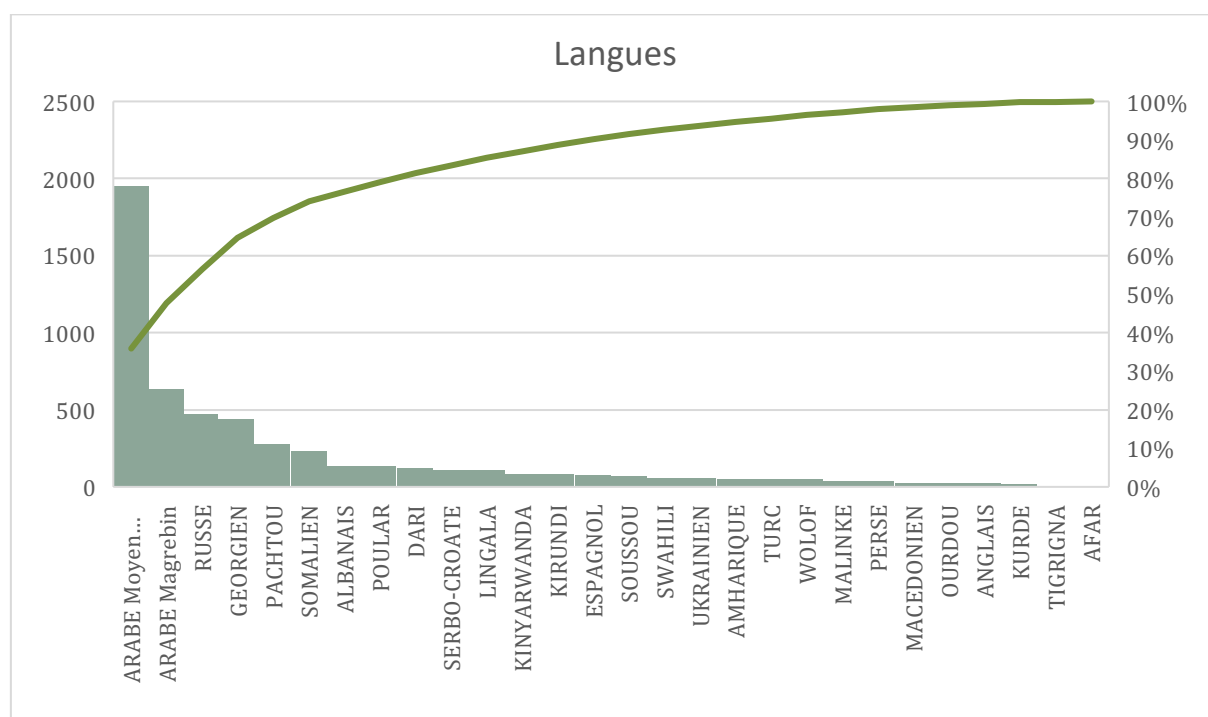
La deuxième langue la plus sollicitée est le russe (479 heures, soit 8,8 % de l'activité), suivi du géorgien (442 heures, 8,1 %) et du pachtou (282 heures, 5,2 %). Le somalien (233 heures, 4,3 %) complète le groupe des langues les plus représentées.

Un second ensemble de langues présente des volumes intermédiaires mais significatifs : albanais (137 h), poular (136 h), dari (124 h), serbo-croate (111 h) et lingala (109 h). Ces données reflètent la diversité des publics accompagnés et l'évolution continue des flux migratoires sur le territoire.

Certaines langues historiquement présentes au sein du Service affichent en 2025 des volumes de prestations plus modestes, à l'instar du turc (48 h), de l'ukrainien (59 h) ou du tigrigna (7 h). Ces variations s'expliquent en partie par l'évolution de l'offre d'interprétation : certains interprètes, après avoir acquis une expérience valorisante au sein d'Univerbal, quittent le Service pour saisir de nouvelles opportunités professionnelles. Ce phénomène, bien que générant ponctuellement des tensions sur la disponibilité de certaines langues, témoigne paradoxalement de la fonction de tremplin qu'Univerbal remplit auprès de ses interprètes.

Ainsi, l'activité dans certaines langues peut fluctuer d'une année à l'autre, voire diminuer temporairement en cas d'indisponibilité d'interprètes. Chaque année, le service s'efforce activement de recruter de nouveaux candidats issus de communautés linguistiques variées, afin de les accompagner dans leur formation d'interprète en milieu social et de garantir une capacité de réponse adaptée à la pluralité des situations rencontrées sur le terrain.

Illustration 3 - Langues prises en charge (heures prestées)



* 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).

Demandes non disponibles : un indicateur de tension sur certaines combinaisons linguistiques

En 2025, Univerbal a **dû répondre « non disponible » à 924 demandes d'interprétation**. Ce volume constitue un indicateur significatif de la pression exercée sur le service, mais également des limites structurelles liées à la disponibilité des interprètes dans certaines langues ou à des contraintes organisationnelles (délais très courts, chevauchements de missions, indisponibilités ponctuelles).

L'analyse de la répartition linguistique de ces demandes non satisfaites met en évidence une concentration marquée sur certaines langues. L'arabe du Moyen-Orient représente à lui seul 29,4 % des demandes non disponibles, confirmant la forte pression exercée sur cette langue déjà prédominante dans l'activité globale. Le russe arrive en deuxième position avec 16,2 %, suivi du somalien (8,2 %), de l'espagnol (6,1 %) et du pachtou (4,5 %). L'arabe maghrébin (4,2 %), le turc (3,9 %), le lingala (3,7 %) et l'albanais (3,1 %) figurent également parmi les langues les plus concernées.

Cette distribution révèle que les tensions ne concernent pas uniquement les langues à faible diffusion, mais également des langues structurellement centrales dans l'activité du service. Elle traduit un déséquilibre ponctuel entre la demande institutionnelle et la capacité immédiate de mobilisation des interprètes disponibles.

Il convient également de préciser que ces indisponibilités s'expliquent en partie par le cadre contractuel dans lequel la plupart des interprètes interviennent. Beaucoup d'entre eux ne peuvent dépasser un certain volume horaire annuel ou mensuel sans perdre la possibilité d'être rémunérés dans les conditions prévues par leur statut. Au-delà de ces seuils, le service ne dispose pas de mécanismes alternatifs de rémunération soutenables. Cette contrainte est d'autant plus structurante que l'activité d'interprétation en milieu social reste faiblement valorisée sur le plan financier et ne permet pas, en l'état des tarifs et des financements, de dégager des marges suffisantes pour absorber ces dépassements. Les « non disponibles » reflètent ainsi non seulement une tension sur la demande, mais aussi les limites économiques d'un modèle évoluant dans un secteur à forte utilité sociale et à faible rentabilité intrinsèque.

Le volume de 924 demandes non pourvues en 2025 souligne à la fois la vitalité du service et la nécessité de poursuivre les efforts de structuration afin de réduire l'écart entre les besoins exprimés et les capacités de réponse.

Une forte représentation des femmes au sein du réseau d'interprètes

Les données sont constantes dans le temps : depuis la création du service en 2017, les femmes constituent la majorité des interprètes actifs au sein d'Univerbal. En 2025, elles représentent 50 des 62 interprètes actifs, soit près de 81 % de l'effectif total. Cette tendance, loin d'être conjoncturelle, s'observe de manière stable sur l'ensemble de la période 2017-2025, où la proportion des femmes n'a jamais été inférieure à 80 % du total.

Cette constance s'inscrit par ailleurs dans une trajectoire de croissance globale remarquable : l'effectif total du service est passé de 14 interprètes en 2017 à 62 en 2025, soit une progression de plus de 340 % en neuf ans. Cette expansion témoigne de l'ancrage croissant du projet dans le paysage de l'interprétation en milieu social, ainsi que de sa capacité à mobiliser et à fidéliser des profils issus de communautés linguistiques diversifiées.

Les femmes migrantes cumulent en effet des obstacles spécifiques à leur insertion professionnelle : non-reconnaissance des diplômes étrangers, statuts administratifs restrictifs, discriminations liées au genre et à l'origine, ou encore charges familiales inégalement réparties. Face à ces blocages, Univerbal offre un cadre d'engagement souple et valorisant, qui permet de contourner certaines de ces barrières sans exiger une insertion immédiate dans le salariat formel.

Le profil des interprètes illustre bien ce potentiel : natives de leur langue, souvent diplômées de l'enseignement supérieur, elles trouvent dans le projet un espace où leurs compétences linguistiques, biographiques et culturelles sont reconnues et mobilisées. Pour celles qui suivent parallèlement des cours de français au sein de l'association, Univerbal constitue une passerelle concrète entre l'apprentissage de la langue et l'entrée dans la vie professionnelle.

En ce sens, la surreprésentation féminine au sein du service — structurelle et durable comme en attestent les neuf années de données disponibles — est moins le reflet d'une vocation genrée que celui d'une réponse pragmatique à des inégalités systémiques, et le signe que le projet remplit pleinement sa fonction d'outil d'émancipation et de requalification sociale.

Illustration 4 - Interprètes offrant leurs services

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Hommes	2	8	9	6	7	8	6	9	12
Femmes	12	31	47	39	42	45	46	46	50
Total	14	39	56	45	49	53	52	55	62

Une grande diversité parmi nos commanditaires

Les commanditaires — principalement des opérateurs institutionnels et associatifs sollicitant un service d'interprétation — constituent des partenaires structurants pour Univerbal. Certains font appel au service régulièrement tout au long de l'année, tandis que d'autres interviennent plus ponctuellement, en fonction de besoins spécifiques.

L'analyse des prestations réalisées en 2025 confirme à la fois la diversification et la concentration relative du portefeuille de partenaires. Le total des prestations s'élève à 5 434 heures, réparties entre un noyau de commanditaires fortement mobilisateurs et un ensemble plus large d'acteurs intervenant de manière complémentaire.

La Croix-Rouge demeure en 2025 le premier commanditaire avec 1 297 prestations, en progression par rapport à 2024 (1 137). Elle représente à elle seule près d'un quart de l'activité totale. Savoir-Être confirme également son rôle central avec 1 099 prestations, en hausse par rapport à 2024 (886). À eux deux, ces partenaires représentent environ 44 % de l'activité annuelle, ce qui souligne l'importance des collaborations structurées et durables.

Caritas (560 prestations) et Fedasil (405) maintiennent un niveau d'activité élevé, bien qu'en léger recul par rapport à 2024. Le Centre Carda enregistre une diminution plus marquée (291 en 2025 contre 715 en 2024), ce qui traduit une recomposition interne des volumes entre les partenaires plutôt qu'un recul global du service. Le Centre d'asile Saint-Joseph (191) et SVASTA Jalhay (207) demeurent des acteurs significatifs du secteur de l'accueil.

La catégorie « Autres » représente 826 prestations, soit plus de 15 % du total annuel, et regroupe à elle seule 69 organisations distinctes. Cette diversité d'acteurs, mobilisant le service ponctuellement, témoigne de la capacité d'Univerbal à répondre à un éventail plus large de demandes, bien au-delà de ses partenaires structurels. Elle illustre également la reconnaissance croissante du service auprès d'organisations variées qui, sans être des partenaires réguliers, font appel à ses compétences pour des besoins spécifiques et ponctuels.

Illustration 5 - Nos principaux commanditaires
(nombre de prestations)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Croix-Rouge	529	432	505	520	624	1137	1297
Savoir-Être	111	557	552	599	726	886	1099
Centre Carda	145	273	777	612	407	715	291
Caritas	110	327	182	260	429	589	560
Fedasil	34	29	217	182	201	479	405
Centre d'asile Saint-Joseph	0	0	48	260	273	359	191
SVASTA Jalhay	0	0	12	25	121	280	207
Tabane asbl	0	0	66	63	136	183	65
Le Monde des Possibles	5	1	3	44	64	155	53
SURYA Asbl	0	0	1	5	252	155	193
Avocats	0	0	54	83	74	135	106
CINL	42	64	78	82	68	107	73
SAM asbl	14	25	25	28	69	47	68
Autres	251	276	548	562	411	824	826
Total des prestations	1241	1984	3068	3325	3855	6051	5434