

# Mehrsprachigkeit in einer Gesundheitskrisensituation

## Plurilinguisme en situation de crise sanitaire

## Plurilinguismo in una situazione di crisi sanitaria

## Multilingualism in a public health crisis

Renata Coray, Alexandre Duchêne, Emeline Beckmann,  
Stefano Losa, Alejandro Santano Suárez  
2024



Publié par | Herausgeber  
Institut de plurilinguisme  
www.institut-plurilinguisme.ch

—  
Institut für Mehrsprachigkeit  
www.institut-mehrsprachigkeit.ch

Auteur-e-s | Autor\*innen  
Renata Coray, Alexandre Duchêne, Emeline Beckmann, Stefano Losa,  
Alejandro Santano Suárez

Le projet dont il est question a été réalisé dans le cadre du programme de recherche 2021 – 2024 du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme. La responsabilité du contenu de la présente publication incombe à ses auteur-e-s.

Das vorliegende Projekt wurde im Rahmen des Forschungsprogramms 2021 – 2024 des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit durchgeführt. Für den Inhalt dieser Veröffentlichung sind die Autor\*innen verantwortlich.

Übersetzungen | Traductions  
Isabelle Affolter, Joël Rey – Traduzioni e redazioni, Lia rumantscha (Gabriela Holderegger Pajarola), Susanne Obermayer, tran-scribe (Mary Carozza)

Freiburg | Fribourg, 2024

Layout  
Billy Ben, Graphic Design Studio

Unterstützt von | avec le soutien de



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Département fédéral de l'intérieur DFI  
Dipartimento federale dell'interno DFI  
Departament federal da l'intern DFI  
**Bundesamt für Kultur BAK**  
**Office fédéral de la culture OFC**  
**Ufficio federale della cultura UFC**  
**Uffizi federal da cultura UFC**

# Mehrsprachigkeit in einer Gesundheits- krisensituation

Forschungsbericht

## Plurilinguisme en situation de crise sanitaire

Rapport de recherche

## Plurilinguismo in una situazione di crisi sanitaria

Rapporto di ricerca

## Multilingualism in a public health crisis

Research report

Renata Coray, Alexandre Duchêne, Emeline Beckmann,  
Stefano Losa, Alejandro Santano Suárez

2024

Bericht des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit  
Rapport du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme  
Rapporto del Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo  
Report of the Research Centre on Multilingualism

Zusammenfassung	8
Résumé	10
Riepilogo	12
Summary	14

#### Deutsch

---

1. Einleitung	18
2. Methoden und Daten	20
3. Übersicht der Untersuchungsergebnisse	23
3.1 Mehrsprachige Angebote und Produkte	23
3.2 Produktionsbedingungen und -prozesse	27
3.3 Diffusion und Nutzung	31
4. Diskussion und Schlussfolgerungen	34
Handlungsmöglichkeiten	40
Bibliografie	126
Abkürzungen	133

#### Français

---

1. Introduction	44
2. Méthodes et données	46
3. Synthèse des résultats de l'étude	49
3.1 Ressources plurilingues	49
3.2 Conditions et processus de production	53
3.3 Diffusion et utilisation	57
4. Discussion et conclusions	61
Pistes d'action	66
Bibliographie	126
Abréviations	133

#### Italiano

---

1. Introduzione	70
2. Metodi e dati	72
3. Panoramica dei risultati	75
3.1 Offerte e prodotti plurilingui	75
3.2 Condizioni e processi di produzione	78
3.3 Diffusione e utilizzo	82
4. Discussione e conclusioni	85
Possibilità di intervento	90
Bibliografia	126
Acronimi	133

#### English

---

1. Introduction	94
2. Methods and data	96
3. Overview of the findings	99
3.1 Multilingual products and services	99
3.2 Conditions and processes of production	102
3.3 Dissemination and use	106
4. Discussion and conclusions	110
Possible courses of action	116
Bibliography	126
Abbreviations	133

#### Rumantsch

---

Resumaziun	120
Pussaihladads d'agir	122

**Zusammenfassung**

**Résumé**

**Riepilogo**

**Summary**

# Zusammenfassung

Das Projekt erforscht die Produktion und Diffusion von Informationen in mehreren Sprachen durch Behörden und zivilgesellschaftliche Organisationen (NGOs, Grassroot-Organisationen) während der Coronakrise in der Schweiz, mit besonderem Augenmerk auf schriftliche und mündliche Übersetzungsprozesse in den Bereichen Gesundheit, Migration, Arbeit und Schule. Zu diesem Zweck wurde im ersten Pandemiejahr (2020/21) mit Hilfe einer digitalen Ethnografie ein Archiv der online zugänglichen mehrsprachigen Angebote und Produkte erstellt. Ab dem zweiten Pandemiejahr konnten Gespräche mit insgesamt 90 Personen geführt werden, die Übersetzungsleistungen (Informations-, Vermittlungs-, Sprachdienstleistungen) auf allen gesellschaftlichen Ebenen erbracht haben. Analysen des umfangreichen Datenarchivs und der Interviews haben zu folgenden Resultaten geführt:

**Masse und föderalistische Multiplizierung:** Während der Coronakrise bestand ein ausserordentlich hoher Informationsbedarf, der nicht nur von nationalen, sondern auch von kantonalen und kommunalen Behörden sowie durch zivilgesellschaftliche Organisationen gedeckt worden ist. Die enorme Menge an Informationen – auf (analogen und digitalen) Kanälen und in verschiedensten (schriftlichen und audiovisuellen) Formaten – hat die Orientierung erschwert und die Adressat:innen teilweise überfordert.

**Maximale Übersetzungen auf Bundesebene:** Die Bundesbehörden (v.a. das Bundesamt für Gesundheit) haben in der Pandemie so viel übersetzt wie nie zuvor (in bis zu 26 Sprachen, Leichter Sprache und Gebärdensprache) und haben diese Übersetzungen v.a. online verbreitet und zur Verfügung gestellt.

**Nie neutrale Sprachwahl:** Die bei Übersetzungsleistungen getroffene Sprachwahl schliesst zwangsläufig einige Bevölkerungsgruppen ein, andere aus. Sie zeugt von der Existenz von unterschiedlichen Übersetzungslogiken, die verschiedene (normative, pragmatische, symbolische etc.) Ziele verfolgen können.

**Ungleichgewicht bei übersetzten Inhalten:** Bei der Kommunikation der Präventions- und Hygieneregeln sowie der Impfinformationen wurde so viel wie möglich übersetzt, nicht jedoch bei Informationen und Formularen zu den finanziellen Unterstützungsmassnahmen. Hier sprangen vereinzelt Behörden aus Kantonen und Städten mit hohem Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund und v.a. basisnahe zivilgesellschaftliche Akteure ein.

**Freiwillige Laienübersetzer:innen:** Noch stärker als vor der Krise waren Übersetzungsleistungen von Laien gefragt, wobei es sich meist um Menschen mit Migrationshintergrund handelt, die ihre Mehrsprachigkeit freiwillig und ohne Entlohnung zur Verfügung stellen, v.a. in NGOs und Grassroot-Organisationen, aber auch bei Behörden (z.B. an Hotlines, bei Übersetzungskontrollen oder bei Elterninformationen).

**Digitale Übersetzungstools und Verbreitungskanäle:** Bei der Produktion und Verbreitung von übersetzten Inhalten spielten digitale Hilfsmittel eine wichtige Rolle (z.B. Übersetzungsapps bei Verständigungsproblemen und breite Diffusion via Websites und Soziale Medien).

**Vermittlungsarbeit von zivilgesellschaftlichen Organisationen:** Die vom Bund und weiteren Institutionen digital bereitgestellten und verbreiteten mehrsprachigen Angebote und Produkte waren nicht immer einfach zu finden und nicht für alle zugänglich, weshalb zivilgesellschaftliche Vermittlungsarbeit unerlässlich war. Der Bund rechnete mit dieser Arbeit von Multiplikatoren, welche aber finanziell und personell nicht immer dafür ausgerüstet waren und v.a. auch dank zahlreicher Freiwilligenarbeit zur raschen Verbreitung und zielgruppenspezifischen Adaption der wichtigsten Informationen in verschiedenen Sprachen beitragen konnten.

**Verständlichkeit und Nützlichkeit der übersetzten Behördeninformationen:** Aus Gesprächen mit Personen aus Grassroot-Organisationen geht hervor, dass die mehrsprachigen Informationen zwar begrüsst, aber z.T. für zu textlastig, zu lang und komplex eingestuft worden sind. Zu Rezeption und Nutzung dieser Behördeninformationen besteht noch Forschungsbedarf.

## Résumé

Le projet est consacré à l'étude des informations plurilingues produites et diffusées par les autorités et les organisations de la société civile (ONG, organisations locales) pendant la pandémie de COVID 19 en Suisse. Il place un accent particulier sur les processus de traduction écrite et orale dans les domaines de la santé, de la migration, du travail et de l'école. Le travail d'ethnographie numérique effectué lors de la première année de la pandémie (2020/21) nous a permis de créer une archive des offres et produits plurilingues accessibles en ligne. Pendant la deuxième année, nous avons mené des entretiens avec un total de 90 personnes ayant réalisé des prestations de traduction (information, médiation, services linguistiques) à tous les niveaux de la société. Le travail d'analyse des archives et des entretiens a permis de dégager les observations suivantes :

**Volume et démultiplication fédéraliste:** la pandémie s'est accompagnée d'un besoin accru en informations, à la fois couvert par les autorités fédérales, mais aussi par les autorités cantonales et communales ainsi que par les organisations de la société civile. Ce qui a résulté en un énorme volume d'informations qui ont été diffusées au travers de canaux analogiques et numériques et dans les formats écrits et audiovisuels les plus divers. Face à cette profusion, les destinataires ont eu de la peine à s'y retrouver et leurs compétences ont parfois été dépassées.

**Effort de traduction maximal pour la Confédération:** pendant la pandémie, les autorités fédérales (surtout l'Office fédéral de la santé publique) ont traduit comme jamais auparavant (dans pas moins de 26 langues, en langue facile à lire et en langue des signes). Ces traductions ont été mises à disposition et diffusées principalement en ligne.

**Choix de langue jamais neutre:** le choix des langues de traduction conduit inévitablement à inclure certains groupes de population et en exclure d'autres. Il témoigne de l'existence de logiques de traduction différentes, ne poursuivant pas les mêmes objectifs (normatifs, pragmatiques, symboliques, etc.).

**Déséquilibre entre les contenus traduits:** les contenus relatifs aux règles de prévention et d'hygiène ainsi qu'à la vaccination ont été traduits dans le plus grand nombre de langues possible, alors qu'il n'en a pas été de même pour les informations et les formulaires en lien avec les mesures de soutien financier. Dans ce domaine, ce sont surtout les acteurs de la société civile qui ont fourni un effort particulier ainsi que certaines autorités dans les cantons et communes comptant une part importante de personnes issues de la migration.

**Sollicitation des traducteurs et traductrices bénévoles non professionnel-le-s:** les non-professionnel-le-s ont été encore davantage mis à contribution qu'avant la crise. Le plus souvent, il s'agissait de per-

sonnes issues de la migration qui ont mis à disposition leurs compétences plurilingues sur une base volontaire et sans rémunération, surtout dans les ONG et les organisations de base, mais aussi auprès des autorités (p. ex. pour les hotlines, la vérification des traductions ou les informations aux parents).

**Importante place des outils de traduction et canaux de diffusion numériques:** les outils numériques ont joué un rôle important dans la production et la diffusion des contenus traduits (p. ex. recours aux applications de traduction en cas de problèmes de compréhension et large diffusion via les sites internet et les médias sociaux).

**Travail de médiation des organisations de la société civile:** ce travail s'est avéré indispensable car les offres et produits plurilingues mis à disposition et diffusés sous format numérique par la Confédération et d'autres institutions n'étaient pas toujours faciles à trouver ni accessibles à tous. La Confédération a d'ailleurs misé sur le travail des multiplicateurs, lesquels n'étaient toutefois pas toujours dotés des ressources financières et humaines nécessaires. C'est notamment grâce au travail de nombreux bénévoles que ces multiplicateurs ont pu contribuer à diffuser rapidement les informations les plus importantes dans différentes langues et les adapter aux besoins spécifiques de certains groupes cibles.

**Compréhensibilité et utilité des informations officielles traduites:** les entretiens réalisés avec des personnes travaillant pour des organisations de base ont montré que si l'existence d'informations plurilingues a été

saluée, ces dernières ont parfois été jugées trop riches en texte, trop longues et trop compliquées. Il faudrait poursuivre les recherches pour étudier de quelle manière ce type d'informations officielles sont reçues et utilisées.



## Riepilogo

Il progetto indaga la produzione e la diffusione di informazioni in più lingue da parte delle autorità e di organizzazioni della società civile (ONG, movimenti di base) durante la pandemia di coronavirus in Svizzera. In particolare, focalizza l'attenzione sui processi di traduzione scritti e orali nei campi della sanità, della migrazione, del lavoro e dell'istruzione. A tale scopo, con l'ausilio di un'etnografia digitale nel primo anno pandemico (2020/21) è stato allestito un archivio delle offerte e dei prodotti plurilingui accessibili online, mentre dal secondo anno sono stati condotti colloqui con novanta persone che hanno fornito prestazioni nell'ambito delle traduzioni (informazione, intermediazione, servizi linguistici) a tutti i livelli della società. Le analisi dell'ampio archivio di dati e dei colloqui hanno portato ai risultati seguenti.

**Massa e moltiplicazione federalistica:** durante la crisi del coronavirus, è nato un fabbisogno di informazioni straordinariamente elevato coperto da autorità nazionali, cantonali e comunali, nonché da organizzazioni della società civile. L'enorme quantità di indicazioni – disponibili su diversi canali (analogici e digitali) e nei formati più disparati (scritti e audiovisivi) – ha reso difficile l'orientamento e operato le destinatarie e i destinatari.

**Notevole mole di traduzioni a livello federale:** le autorità federali, in particolare l'Ufficio federale della sanità pubblica, non hanno mai tradotto così tanto come durante la pandemia (fino a ventisei lingue mirate,

lingua facile e lingua dei segni). Queste informazioni sono poi state diffuse e messe a disposizione soprattutto online.

**Scelte linguistiche mai neutrali:** le scelte linguistiche operate per le traduzioni includono forzatamente determinati gruppi di popolazione e ne escludono altri. Ciò dimostra l'esistenza di logiche di traduzione diverse che perseguono obiettivi differenti (normativi, pragmatici, simbolici ecc.).

**Squilibrio a livello di contenuti tradotti:** a livello di regole di prevenzione e igiene, nonché di informazioni sulle vaccinazioni è stato tradotto quanto più possibile, meno invece per quanto riguarda i ragguagli e i moduli sulle misure di sostegno finanziario. In quest'ultimo ambito, si sono attivati sporadicamente attrici e attori della società civile, nonché autorità di Cantoni e città con un tasso elevato di persone con passato migratorio.

**Traduttrici e traduttori dilettanti:** le prestazioni di traduttrici e traduttori non professionisti sono state richieste ancora di più rispetto a prima della crisi pandemica. Si tratta in primis di persone con passato migratorio che hanno messo a disposizione volontariamente gratuitamente le loro conoscenze linguistiche a favore di ONG, movimenti di base, ma anche autorità (p.es. hotline, verifiche di traduzioni e informazioni ai genitori).

**Strumenti di traduzione digitali e canali di diffusione:** gli strumenti digitali (p.es. app

di traduzione in caso di problemi di comprensione, diffusione su siti internet e media sociali) hanno giocato un ruolo importante nella produzione e nella divulgazione di contenuti tradotti.

**Lavoro di intermediazione di organizzazioni della società civile:** le offerte e i prodotti messi a disposizione e diramati in più lingue dalla Confederazione e da altre istituzioni non erano sempre facili da trovare né accessibili a tutti, motivo per cui il lavoro di intermediazione delle organizzazioni della società civile è stato indispensabile. La Confederazione aveva previsto questo effetto di moltiplicazione, ma le organizzazioni in questione spesso non avevano le risorse necessarie in termini di finanze e personale. La rapida diffusione delle informazioni principali e il loro adattamento ai gruppi mirati sono quindi riusciti grazie all'intervento di volontarie e volontari.

**Comprensibilità e utilità delle informazioni tradotte:** da colloqui con esponenti di movimenti di base emerge che le informazioni plurilingui erano sì benvenute, ma in parte troppo prolisse, lunghe e complesse. In merito alla ricezione e all'utilizzo delle informazioni delle autorità sussiste ancora fabbisogno di ricerca.

## Summary

This project studied how governmental authorities and organisations in civil society (NGOs, grassroots organisations) produced and disseminated information in multiple languages over the course of the coronavirus crisis in Switzerland, with particular attention given to written and oral translation processes in the areas of health, migration, work and school. For the purpose of the study, a digital ethnography was conducted during the first year of the pandemic (2021–2022) to compile a record of data on all multilingual products and services that were available online. Starting in the second year of the pandemic, interviews were held with a total of 90 persons who provided translation services (information, communication, language services) at all societal levels. Analyses of the comprehensive datasets and interviews have generated the following results:

**Volume of information and multiplier effects in federalist structures:** During the crisis, there was an exceptionally high demand for information – a demand that was met not only by national offices, but also by cantonal and communal authorities as well as organisations in civil society. The enormous volume of information made available both via (traditional and digital) media and in a wide range of (written and audiovisual) formats complicated how target audiences got to grips with the communications and, at times, overtaxed them.

**Translations at the federal level maximised:** During the pandemic, offices in Switzer-

land's Federal Administration (mainly the Federal Office of Public Health, FOPH) translated more material than ever before (in up to 26 languages, easy-to-read language and sign language), which was uploaded and disseminated mainly online.

**Language choice never neutral:** The languages chosen to be translated necessarily included some population groups, while excluding others. This choice bears witness to the existence of various translation logics that may pursue different (normative, pragmatic, symbolic) objectives.

**Dissymmetry of translated content:** While as much as possible was translated for communicating preventive and hygiene measures as well as for disseminating information about immunisations, this was not the case regarding information and forms for financial support measures. This information was distributed mainly by frontline civil society institutions and, occasionally, by offices from cantons and cities with a large migrant population.

**Volunteer lay translators:** Even more than prior to the crisis, translation services were asked of laypersons who often have a migration background and who delivered their multilingual services voluntarily and free of charge, mainly at NGOs and grassroots organisations, but also within governmental authorities (e.g. on hotlines, for translation quality controls, to inform parents of schoolchildren).

**Digital translation tools and communication channels:** Digital aids (such as translation apps in the case of communication problems as well as websites and social media for sharing information) were instrumental in producing and disseminating translated content.

**Communications on the part of organisations in civil society:** The multilingual products and services produced and disseminated online by the federal government and other institutions were not always easily findable or accessible for all users, making the communications activities undertaken by civil society organisations indispensable. Indeed, the federal government depended on the efforts of these multipliers, who, however, sometimes lacked the necessary financial and human resources; indeed, to facilitate the audience-specific adaptation and rapid dissemination of the most important information, these organisations relied greatly on volunteers.

**Comprehensibility and value of the translated information:** Interviews with individuals from grassroots organisations revealed that multilingual information was welcome, but that it was sometimes considered to be too wordy, too long and too complex. Additional research is needed to gain a better understanding of how information from governmental authorities was received and used.



## **Mehrsprachigkeit in einer Gesundheits- krisensituation**

—  
Forschungsbericht

—  
Renata Coray, Alexandre Duchêne, Emeline Beckmann,  
Stefano Losa, Alejandro Santano Suárez

# 1. Einleitung

Bis Frühling 2020 kannten die meisten die Existenz von Pandemien nur vom Hörensagen. Dies änderte sich schlagartig mit dem Ausbruch der neuen Infektionskrankheit COVID-19, verursacht durch das Coronavirus SARS-CoV-2. Nachdem im Dezember 2019 erste Fälle in China bekannt geworden waren, verbreitete sich das Virus rasch und verursachte zahlreiche Todesfälle. Am 11. März 2020 erklärte die WHO die Epidemie zu einer weltweiten Pandemie.<sup>1</sup> Sie wird als die bisher grösste Gesundheitskrise des 21. Jahrhunderts bezeichnet, welcher über 7 Millionen Menschen zum Opfer gefallen sind (WHO, 2024). Die Eigenheiten einer Krise – „a specific, unexpected, non-routine event or series of events that creates high levels of uncertainty and a significant or perceived threat to high priority goals“ (Seeger et al., 2003: 7) – und ihre einschneidenden gesellschaftlichen Folgen führten auch im Fall der Coronakrise zu einer grossen Verunsicherung der Bevölkerung und einem entsprechend hohen Informationsbedarf. Sowohl Regierungen als auch zivilgesellschaftliche Organisationen bemühten sich darum, alle Bevölkerungsgruppen in allen Regionen zu erreichen. Dabei mussten auch sprachliche Barrieren wie etwa fehlende Kenntnisse der Amtssprache(n), kognitive Beeinträchtigungen oder geringe digitale Literacy berücksichtigt werden (Piller, 2022). Translations- und Public-Health-Forscher:innen bemängeln regelmässig, dass solche sprachlichen Herausforderungen in der Krisen- und Gesund-

heitskommunikation oft marginal oder gar nicht beachtet werden (Cadwell, 2021; Blumczynski & Wilson, 2022; O'Brien & Federici, 2023). Während der COVID-19-Pandemie sind jedoch verschiedene staatliche und private Initiativen zur Produktion von verständlicher und mehrsprachiger Information ergriffen worden, insbesondere auch in Hinblick auf die Bedürfnisse von sprachlichen Minderheiten und/oder von sozial benachteiligten Gruppen der Migrationsbevölkerung (Piller et al., 2020; Ahmad & Hillman, 2020; Chouinard & Normand, 2020; Karidakis et al., 2022; Kleinberger et al., 2023; Li et al., 2024).

Die Schweiz als offiziell viersprachiges Land verfügt über einige Erfahrung mit mehrsprachiger Kommunikation. Während der Pandemie waren jedoch ungewöhnlich viele Übersetzungsaktivitäten nicht nur in den Landessprachen und Englisch (die auch unter dem Begriff der traditionellen Mehrsprachigkeit subsumiert werden), sondern auch in Sprachen der Migration (neue Mehrsprachigkeit) und in Leichter Sprache und Gebärdensprache (barrierefreie Inhalte) zu beobachten. Diese zahlreichen mehrsprachigen Angebote von staatlichen und zivilgesellschaftlichen Organisationen während der Coronakrise standen im Zentrum des Forschungsprojektes „Mehrsprachigkeit in einer Gesundheitskrisensituation“, welches von 2021 bis 2024 am Wissenschaftlichen Kompetenzzentrum für Mehrsprachigkeit (KFM der Universität und Pädagogischen Hochschule Freiburg/CH) und in Zusammen-

arbeit mit der Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI) durchgeführt worden ist.<sup>2</sup> Im Fokus standen die Herausforderungen, welche die mehrsprachige Krisenkommunikation und v.a. die damit zusammenhängenden Übersetzungsaktivitäten mit sich bringen. Das Forschungsinteresse lag dabei nicht auf Qualität und Impact von Übersetzungen oder auf der Verbreitung von Falschinformationen, sondern auf Übersetzen als soziale Praxis und Regierungsinstrument. „Übersetzen“ – als integraler Teil von Mehrsprachigkeit (Meylaerts, 2013) – wurde in einem weiten Sinn und aus soziolinguistischer Perspektive konzipiert: als sozialer und politischer Prozess, welcher weder neutral noch wertfrei ist, sondern von verschiedenen Akteuren, Diskursen, Macht- und Interessenkonstellationen beeinflusst wird (Venuti, 1996; Tymoczko, 2000; Wolf, 2011; Gal, 2015; Angermeyer, 2024). Übersetzen (schriftlich und mündlich) dient auch als Regierungsinstrument (Koskinen, 2014; Urla, 2019) und kann intralingual (z.B. in Leichte Sprache), interlingual (zwischen verschiedenen Sprachen) und intersemiotisch (von verbalen in nichtverbale Zeichen, z.B. in Piktogrammen) erfolgen (Jakobson, 1959).

Erforscht wurde, welche Akteure<sup>3</sup> welche Informationen in welchen Sprachen für wen und mit welchen Absichten und Folgen produziert haben. In einem zweiten Schritt interessierte die Frage danach, wie genau und unter welchen Bedingungen diese mehr-

sprachigen Informationen produziert, verbreitet und verwendet worden sind. Und die letzte Frage schliesslich betraf grundsätzlich die Herausforderungen und Lösungsstrategien bei der Produktion und Diffusion von mehrsprachigen Angeboten während der Pandemie. Der vorliegende Forschungsbericht gibt einen zusammenfassenden Überblick über unser Vorgehen und die wichtigsten Resultate.

1 Vgl. [www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020](https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020) [3.7.2024].

2 Vgl. dazu auch <https://centre-plurilinguisme.ch/de/forschung/gesundheitskrisensituation> [3.7.2024]. An dieser Stelle bedanken wir uns herzlich bei der wissenschaftlichen Mitarbeiterin Daniela Kappler (SUPSI), die während eines Jahres am Projekt mitgearbeitet hat, sowie bei allen Mitgliedern der Begleitgruppe, die uns stets konstruktiv und unterstützend begleitet haben.

3 Im vorliegenden Text wird eine geschlechtergerechte Sprache verwendet. Begriffe wie „Akteure“ oder „Multiplikatoren“ werden bewusst davon ausgenommen, da darunter nicht nur Personen, sondern auch Institutionen und Organisationen subsumiert werden können.

## 2. Methoden und Daten

Zur Beantwortung der oben formulierten Forschungsfragen haben wir mit Methoden der digitalen und der klassischen Ethnografie die mehrsprachigen Kommunikationsaktivitäten und Texte von ausgewählten Behörden und zivilgesellschaftlichen Akteuren der Schweiz während der Pandemie erforscht. Bei den fokussierten Behörden und zivilgesellschaftlichen Akteuren handelt es sich um Organisationen und Personen, welche v.a. in den Bereichen Gesundheit, Migration, Arbeit und Schule tätig und dort auch in Übersetzungsprozesse involviert waren. Unter Texten verstehen wir (schriftliche und mündliche) Angebote und Produkte, die zwecks Information, Unterstützung, Anleitung und/oder Regulierung der Adressierten produziert und verbreitet werden und welche nicht nur eine kommunikative Funktion, sondern auch eine performative Wirkung haben (Smith, 1990).

Die digitale Ethnografie (Varis, 2016; Varis & Hou, 2020) im ersten Pandemiejahr war einerseits wichtig, um sich ein Bild zu verschaffen über die mehrsprachigen Angebote und Produkte im Netz, die in verschiedensten Formen zu finden waren (z.B. Webseiteninhalte, Plakate, Hotlines, Videos etc.). Andererseits war sie aber auch eine forschungsethische Notwendigkeit und ein Gebot der Stunde, da die involvierten Akteure stark überlastet waren (Sneller, 2022). Im Fokus der digitalen Ethnografie standen Beobachtung und Dokumentation von Webseiten (und von einer breiten Öffentlichkeit zugänglichen sozialen Medien) mit Informationen zur Pandemie von Bundesbehörden, von vier kantonalen Behörden aus allen

Sprachregionen (VD, ZH, GR und TI) und ihren Hauptstädten, von über 60 NGOs (inkl. Gewerkschaften) und von mehr als 50 Grassroot-Organisationen (d.h. aus der Basis der Bevölkerung hervorgehende Initiativen), die in den ausgewählten Kantonen und Städten aktiv waren. Das dabei zusammengestellte umfangreiche Archiv von mehrsprachigen Texten und Produkten war die Basis für die anschliessende klassische Ethnografie (Heller, 2008; Heller et al., 2018), während welcher Interviews (explorative Interviews, Leitfadenterviews, Einzel- und Gruppeninterviews) mit 90 Personen aus den ausgewählten nationalen, kantonalen und kommunalen Behörden sowie zivilgesellschaftlichen Organisationen durchgeführt worden sind. Im Fokus standen Personen, welche für die Krisenkommunikation allgemein und insbesondere für Vermittlungs- und Übersetzungsarbeiten zuständig waren (21 bei Bundesbehörden, 34 bei kantonalen und städtischen Behörden, inkl. Lehrpersonen, 21 bei NGOs und 14 bei Grassroot-Organisationen).

Tabelle: Datenbasis<sup>4</sup>

### Digitale Daten

(Archiv von mehrsprachigen Produkten und Printscreens, inkl. Beobachtungsnotizen) (Juni 2020-Mai 2021; retrospektiv März-Mai 2020)

Recherchen auf öffentlich zugänglichen Webseiten (z.T. auch sozialen Medien) von Akteuren aus den Bereichen Gesundheit, Migration, Arbeit und Schule, die z.T. auch auf Übersetzungsaktivitäten verwiesen. Online-Corona-Informationen von:

- 18 Behörden (Verwaltungseinheiten von Bund, VD/Lausanne, ZH/Zürich, GR/Chur, TI/Bellinzona und Lugano)
- 63 NGOs
- 54 Grassroot-Organisationen (14 in VD/Lausanne, 15 in ZH/Zürich, 11 in GR/Chur, 14 in TI/Bellinzona und Lugano)

### Interviews, Gespräche und teilnehmende Beobachtung

(April 2021-August 2023)

(Einzel- und Gruppen-) Interviews und/oder (explorative) Gespräche mit Total 90 Personen, welche mit der Konzeption, Produktion und/oder Diffusion von mehrsprachigen Corona-Informationen zu tun hatten (in den Bereichen Sprachdienste, Kommunikation, Helplines, Gesundheit, Migration, Asyl, Arbeit und/oder Schule):

- 21 Personen aus Bundesbehörden
- 34 Personen aus kantonalen und städtischen Behörden
- 21 Personen aus NGOs
- 14 Personen aus Grassroot-Organisationen

Teilnehmende Beobachtung in Contact-Tracing-Centers, bei Diasporamedien und anlässlich von öffentlichen Veranstaltungen von NGOs zur Coronakrise.

### Policy-Dokumente

Dokumente und Beiträge von Behörden, Politik und Medien zu den Bereichen Krisenkommunikation, mehrsprachige Informationen und Übersetzen (allgemein und in der Pandemie):

- Rechtsgrundlagen (Gesetze, Verordnungen, Weisungen)
- (interne) Richtlinien, Leitfäden und Empfehlungen
- parlamentarische Vorstösse (Bund)
- Medienberichte
- (externe) Evaluationen der Krisenkommunikation

<sup>4</sup> Das Archiv der digitalen Daten, die Interview-Frageleitfäden sowie die zusammengestellte Fachliteratur wird im Datenarchiv des KFM aufbewahrt und kann auf Nachfrage eingesehen werden.

Die kombinierte Forschung online und im Feld war methodologisch herausfordernd, da Interviews zeitversetzt, zu teilweise schon lange zurückliegenden Aktivitäten erfolgten und teilnehmende Beobachtungen nur sehr begrenzt möglich waren. Die Kombination von digitaler und klassischer Ethnografie erlaubte jedoch einen Erkenntnisgewinn bezüglich online nicht sichtbarer mehrsprachiger Aktivitäten und Produktionsbedingungen (v.a. auf zivilgesellschaftlicher Ebene und auch mündlicher Art). Ergänzt wurden diese Daten durch eine Sammlung von Medienberichten und eine Zusammenstellung von parlamentarischen Vorstößen zur mehrsprachigen Krisenkommunikation sowie durch Policy-Dokumente von Behörden, welche Gesetze, Weisungen, (interne) Richtlinien, Leitfäden und Empfehlungen zur Krisenkommunikation allgemein und zu mehrsprachigen Informationen und Übersetzungstätigkeiten im Speziellen betreffen.

Die Daten wurden einerseits einer globalen (Inhalts)Analyse unterzogen (Mayring, 2015), andererseits sind ausgewählte, exemplarische mehrsprachige Produkte und Angebote vertieft analysiert worden, inklusive weiterer Interviews mit involvierten Akteuren, um mehr über die konkreten Produktionsbedingungen und Übersetzungsprozesse zu erfahren. Dieser (für die qualitative Forschung typische) zirkuläre Prozess von Datenerhebung und -interpretation (Schlobinski, 2005) wurde ergänzt durch Kontextanalysen (von Statistiken, Policy-Dokumenten etc.). Diese Daten und Analysen erlaubten einerseits, ausgehend von der digitalen Ethnografie und den mehrsprachigen Texten und Produkten selbst, die unterschiedlichen Akteure, Inhalte, Sprachen,

Modalitäten, Formate und Zielgruppen der mehrsprachigen Corona-Informationen auf verschiedenen gesellschaftlichen Ebenen und über einen längeren Zeitraum hinweg zu erfassen. Andererseits erlaubten die Interviews einen Blick hinter die Kulissen der Produktion dieser mehrsprachigen Angebote sowie Einblicke in die bei Übersetzungsprozessen wirksamen Vorstellungen und Absichten, aber auch konkreten Sachzwänge, Hilfsmittel, Herausforderungen und Lernprozesse. Ausgehend von den Interviews mit basisnahen Akteuren und Multiplikatoren konnten auch Informationen zu ihrer Nutzung und Verbreitung der mehrsprachigen Produkte und Angebote erhoben werden.

### 3. Übersicht der Untersuchungsergebnisse

Die Resultate der Analysen der mehrsprachigen Kommunikation von Behörden und zivilgesellschaftlichen Akteuren während der Coronakrise werden im Folgenden ausgehend von drei analytischen Schwerpunkten präsentiert: 1. Eigenheiten der bereitgestellten mehrsprachigen Angebote und Produkte, 2. Praktiken und Herausforderungen bei den Produktionsprozessen und 3. bei den Diffusions- und Verwendungsprozessen.

#### 3.1 Mehrsprachige Angebote und Produkte

Mehrsprachige Aktivitäten während der Coronakrise fanden auf allen gesellschaftlichen Ebenen, in verschiedenen Sprachen, zu verschiedenen Themen, in verschiedenen Formaten und Kanälen, mit unterschiedlich grosser Sicht- und Auffindbarkeit statt.

##### Masse und Formate

Sowohl Bundesbehörden als auch kantonale und kommunale Behörden wandten sich regelmässig an die Öffentlichkeit, um über die aktuelle Lage, geltenden Regeln sowie getroffenen Massnahmen zu informieren. Diese föderalistische Multiplizierung der Informationstätigkeiten (vgl. dazu auch Kleinberger et al., 2023: 23) – nebst der dynamischen pandemischen Situation und den entsprechend notwendigen häufigen Anpassungen der getroffenen Massnahmen – hatte zur Folge, dass während der Pandemie eine un-

überschaubare Informationsmenge produziert worden ist. Zu einem „Tsunami“ an Informationen (Zarocostas, 2020) beigetragen hat auch der Umstand, dass nicht nur der Bund, sondern auch Kantone und Städte je eigene Kampagnen zum Thema produzierten, um zur Verbreitung der Informationen des Bundes beizutragen, aber auch um allfällige weitere kantonale und kommunale Regelungen zu verbreiten. Doppelspurigkeiten und hohe Kosten, aber auch Überforderung sowohl bei der Produktion als auch bei der Rezeption all dieser Informationen waren dabei nicht zu vermeiden.

Im Rahmen der nationalen Coronavirus-Kampagne des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) sind sehr viele (schriftliche und audiovisuelle) Texte produziert worden. Diese lagen i.d.R. in drei Amtssprachen und Englisch, punktuell auch in Rätoromanisch vor, einige auch in Sprachen der Migration. Dabei wurde erstmals in bis zu 21 Sprachen der Migration übersetzt (z.B. gut ein Drittel der mehr als 50 Kampagnen-Plakate waren auch in 5 bis 21 Sprachen der Migration produziert worden). Darüber hinaus hat das BAG auch barrierefreie Inhalte (Leichte Sprache und Gebärdensprache) in drei Amtssprachen und Englisch produziert bzw. produzieren lassen. Diese Informationen der obersten Gesundheitsbehörde wurden der föderalistischen Kommunikationskaskade entsprechend durch kantonale und kommunale Behörden, aber auch von etlichen zivilgesellschaftlichen Akteuren verbreitet und z.T. noch zusätzlich für je spezifische Kon-

texte und Bedürfnisse adaptiert, was ebenfalls dazu beigetragen hat, die Menge an Informationen zur Pandemie zu vergrössern.

Mehrsprachige Angebote und Produkte wurden in allen möglichen Formaten und via verschiedenste Kanäle verbreitet: Schriftliche Formate (Informations-, Merk- und Faktenblätter, Bulletins, Flyer, Plakate, Briefe, Formulare, Moderationssets, Informationsgrafiken etc.) und audiovisuelle sowie Audio-Formate (Pressekonferenzen, Videos, Podcasts) wurden via klassische und neue Medien verbreitet (Presse, Radio, Fernsehen, Internet, YouTube, Apps, WhatsApp, Facebook etc.), einige auch face-to-face bei Begegnungen z.B. in Kursen, an Schaltern oder auf der Gasse. Am Telefon, d.h. in Hotlines und Contact-Tracing-Zentren, wurde ebenfalls mehrsprachig informiert.

#### Akteure und Sprachwahl

Behörden, NGOs und Grassroot-Organisationen haben während der Pandemie unterschiedlich stark mehrsprachig kommuniziert und informiert. Beim Bund bzw. beim BAG liess sich beobachten, dass Übersetzungen (von den grösstenteils in Deutsch verfassten Texten) in die Landessprachen und in Englisch jeweils rascher und in grösserem Umfang vorlagen als in Sprachen der Migration. Dies verweist auf bereits vor der Pandemie vorhandene Ressourcen und institutionalisierte Prozesse, welche nicht nur sprachpolitische Prioritäten, sondern auch dominierende sprachliche Hierarchien spiegeln. Überdurchschnittlich aktiv bei Übersetzungsleistungen in Sprachen der Migration waren die im Gesundheits- und Integrationsbereich tätigen Behörden, NGOs

und Grassroot-Akteure sowie Gewerkschaften, die i.d.R. bereits vor der Pandemie regelmässig mit Migrant:innen kommuniziert hatten. Dazu zählen auch die auf der Mikroebene tätigen Lehrpersonen, welche schon vor der Pandemie die Kommunikation mit allophen Eltern sicherstellen mussten.

Die Art und Anzahl berücksichtigter Sprachen verweist auf die Wirksamkeit von verschiedenen Übersetzungslogiken (die auch kombiniert auftreten können): normative, gesetzliche Logik (Einhalten von sprachgesetzlichen Vorgaben und internen Policies, wenn z.B. Informationen in den Amtssprachen und Englisch bereitgestellt werden), bedarfsorientierte Logik (Sprachen der Zielgruppe oder Klientel berücksichtigen, wenn z.B. Videos auch in Gebärdensprache produziert werden), quantitativ-pragmatische Logik (zahlenmässig grösste Sprachgruppen erreichen, wenn z.B. nicht nur in die Amtssprachen und Englisch, sondern auch in die fünf grössten Nichtlandessprachen der Schweiz, d.h. in Portugiesisch, Albanisch, Spanisch, Serbisch/Kroatisch und Türkisch übersetzt wird), quantitativ-maximale Logik (wenn möglichst viele Sprachversionen bereitgestellt werden), ressourcenorientierte Logik (wenn den personellen und finanziellen Mitteln entsprechend z.B. nicht in Rätoromanisch übersetzt wird) und symbolische Logik (wenn punktuell auch sehr fremde Sprachen berücksichtigt werden und z.B. auf einem Plakat bewusst auch nichtlateinische Schriftzeichen zu sehen sind).

Beim BAG liess sich mit der Zeit eine Reduktion der zahlreichen Übersetzungssprachen von einigen Merk- und Faktenblättern beobachten, wobei tendenziell gesundheitliche Basisinformationen weiterhin der maxi-

malen Logik folgten (z.B. allgemeine Informationen zur Impfung in bis zu 23 Sprachen, z.B. Kampagnenplakat mit Verhaltens- und Hygieneregeln in bis zu 26 Sprachen), spezifischere Informationen hingegen (z.B. Impfinformationen für enge Kontaktpersonen von Gefährdeten) wurden in rund 10 Sprachen publiziert, unter Berücksichtigung der 5 grössten migrantischen Sprachgruppen. Ab Frühling 2022 wurde fast immer auch eine Version in Ukrainisch produziert, was den Einfluss von Politik und Migrationsbewegungen auf die Selektion der Übersetzungssprachen verdeutlicht.

#### Inhaltlicher und kommunikativer Fokus

Der inhaltliche Fokus der mehrsprachigen Informationsaktivitäten während der Pandemie lag klar auf Gesundheit und Prävention. Im Gegensatz dazu wurden Informationen zu wirtschaftlichen und finanziellen Massnahmen nur sehr selten auch in Sprachen der Migration übersetzt. Führend in Sachen mehrsprachiger Präventions- und Gesundheitsinformation war die oberste Gesundheitsbehörde, das BAG. Ebenfalls aktiv, aber für die Öffentlichkeit kaum sichtbar, war das Staatssekretariat für Migration (SEM). Dieses hatte (in Zusammenarbeit mit dem BAG und z.T. mit Online-Medien für Diasporagemeinden) zuhanden der Bundes- und kantonalen Asylzentren einige Materialien und Videos auch in Sprachen der Migration produziert. Der thematische Fokus dieser mehrsprachigen Informationen des Bundes lag in erster Linie auf den sogenannten „Primärmassnahmen“, d.h. bei den gemäss Epidemienengesetz zu treffenden Regelungen zur Verhinderung der Verbreitung des Coronavirus, zum Schutz von besonders

Gefährdeten und zur Erhaltung der medizinischen Kapazitäten. Informationen zu den „Sekundärmassnahmen“ (d.h. den Massnahmen zur Linderung der – v.a. wirtschaftlichen – Folgeprobleme, die sich erst durch die Ergreifung der „Primärmassnahmen“ ergeben, vgl. BJ, 2020: 4f.) waren auf Bundesebene nur in den Amtssprachen und Englisch zugänglich. Das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) hatten z.B. ihre Informationen und Formulare zur Erwerbssersatzentschädigung und zur Kurzarbeitsentschädigung in den drei nationalen Amtssprachen und z.T. in Englisch publiziert. Erklärvideos mit möglichst verständlichen Angaben zu den (administrativ sehr anspruchsvollen) Schritten zwecks Beantragung von Krediten und anderen finanziellen Unterstützungen sind vom SECO in den drei nationalen Amtssprachen und z.B. von der Volkswirtschaftsdirektion des Kantons Zürich in (Schweizer) Deutsch publiziert worden.

Bei den in mehrere Sprachen übersetzten Gesundheitsthemen fällt ins Auge, dass der funktionale kommunikative Schwerpunkt auf Appellen und Direktiven lag, d.h. auf den Hygiene- und Verhaltensregeln. Das am frühesten, am häufigsten und in den meisten Sprachen übersetzte allgemeine Faktenblatt des BAG zum Coronavirus beinhaltet sowohl allgemeine Informationen zum Virus, zur Krankheit sowie zu Hilfeleistungen, aber v.a. und prominent auch die geltenden Hygiene- und Verhaltensregeln. Die bekannten und regelmässig aktualisierten BAG-Kampagnenplakate mit Piktogrammen und Erläuterungen zu diesen Regeln wurden bis zum vorläufigen Ende der Pandemie in eine maximale Anzahl Sprachen übersetzt.



Auch bei kantonalen und kommunalen Behörden und bei NGOs und Grassroot-Organisationen lag der inhaltliche und kommunikative Schwerpunkt der mehrsprachigen Informationen beim Thema Gesundheit, Hygiene- und Verhaltensregeln. Einige Integrationsfachstellen (v.a. von finanzstärkeren Kantonen und Städten mit hohem Anteil an Migrationsbevölkerung) sowie Gewerkschaften und weitere zivilgesellschaftliche Organisationen stellten aber auch Informationen zu Sekundärmassnahmen in Migrationssprachen zur Verfügung, wobei sie in diesem Zusammenhang ebenfalls immer wieder auf die (komplexen) Informationen und Formulare der zuständigen kantonalen (Arbeits- und Sozialversicherungs-)Behörden verweisen mussten, wo nur die lokale(n) Amtssprache(n) verwendet wurde(n). Ein durch eine Grassroot-Organisation für Sexarbeiter:innen behelfsmässig auch in Bulgarisch, Portugiesisch, Thailändisch, Ungarisch und Rumänisch übersetztes Formular zur Beantragung von Erwerbsersatzentschädigung verdeutlicht *pars pro toto*, dass hier ein Bedarf an Übersetzungen über die Amtssprachen hinaus bestand.

#### Sicht- und Auffindbarkeit

In der grossen Informationsmenge war es nicht immer einfach, Informationen in Sprachen der Migration und in barrierefreier Sprache zu finden. Die oberste Gesundheitsbehörde hatte zwar früh schon das Sprachmenü der BAG-Kampagnenseite mit Links zu Informationen in Migrationssprachen (und in Rätoromanisch, vgl. Coray, 2023) ergänzt und auf der BAG-Behörden-seite je Unterseiten mit Downloads in Sprachen der Migration und Rätoromanisch

sowie in Leichter Sprache und in Gebärdensprache eingerichtet (und letztere beide ab Februar 2021 direkt via Sprachmenü zugänglich gemacht). Aber für Menschen mit ungenügenden Kenntnissen einer Amtssprache oder des Englischen sowie mit ungenügender digitaler Übung oder Infrastruktur blieben diese unzugänglich, was von einigen zivilgesellschaftlichen Akteuren wiederholt kritisiert worden war. Aber auch digitale Plattformen, welche mit Zusammenstellungen von mehrsprachigen Produkten und Angeboten die Suche erleichterten, erforderten für den Zugang bereits gute Kenntnisse einer Amtssprache und entsprechende digitale Ausrüstung und Versiertheit. Das BAG hat sich deshalb darum bemüht, diese Informationen nicht nur im Internet zur Verfügung zu stellen, sondern auch aktiv – via soziale Medien, Migrationsmedien, Newsletters, Multiplikatoren bei Behörden und zivilgesellschaftlichen Organisationen etc. – zu verbreiten (mehr dazu in Kap. 3.3). Etliche Übersetzungen blieben jedoch ausserhalb der öffentlichen Wahrnehmung und Zugänglichkeit (z.T. willentlich – bei ganz spezifischen Zielgruppen und z.T. auch um öffentliche Debatten zu Kosten und Notwendigkeit von solchen Übersetzungen zu vermeiden): so z.B. Texte von SEM und BAG zuhanden der Asylzentren, ein städtischer Informationsbrief an ausländische Senior:innen oder ein Merkblatt für Eltern zu Schultestungen. Unsichtbar für eine breitere Öffentlichkeit blieben auch die zahlreichen mündlichen Übersetzungs- und Informationstätigkeiten in telefonischen Hotlines und Contact-Tracing-Zentren von Behörden, Gewerkschaften und NGOs, aber auch von Akteuren vor Ort.

### 3.2 Produktionsbedingungen und -prozesse

Die Analyse der Produktionsbedingungen und -prozesse rückt diejenigen Menschen ins Zentrum, die in der Regel unsichtbar bleiben (Venuti, 1995), dank welcher jedoch mehrsprachige Produkte und Angebote überhaupt vorhanden sind. Ihre Vermittlungs- und Übersetzungsarbeit und die ihnen zur Verfügung stehenden Mittel sind insbesondere in einer Krisensituation ausschlaggebend dafür, dass die gesamte Bevölkerung erreicht werden kann.

#### Richtlinien, Mittel und Strukturen

In der Pandemie sind sehr viele mehrsprachige Informationen innert kürzester Zeit produziert worden, was für die involvierten Akteure zu einer ausserordentlich hohen Arbeitsbelastung geführt hat. Dabei standen sehr unterschiedliche Mittel zur Verfügung, um die anfallenden Übersetzungsarbeiten zu bewältigen. Während v.a. bei offiziell mehrsprachigen Behörden auf nationaler und kantonaler Ebene Richtlinien, Strukturen und Mittel vorhanden waren für Sprachdienstleistungen, fehlten diese insbesondere bei kleineren NGOs und bei Grassroot-Organisationen, die jedoch regelmässig, nicht nur während der Pandemie, Übersetzungsleistungen erbringen.

Die Schweiz mit ihren vier Landessprachen, drei Amtssprachen und einer Teilsprache (Rätoromanisch) verfügte schon vor der Pandemie über gesetzliche Regelwerke zu den erforderlichen Sprachdienstleis-

tungen der Bundesverwaltung<sup>5</sup> und über entsprechende Mittel, Strukturen und Erfahrungen. Rund 450 Personen sorgen in den zentralen und dezentralen Sprachdiensten für Übersetzungen in die drei Amtssprachen, ins Rätoromanische und ins Englische, grossmehrheitlich ausgehend von deutschen Originaltexten (Kübler et al., 2020). Gemäss Sprachengesetz verwenden die Bundesbehörden „im Verkehr mit Personen, die keine Amtssprache beherrschen, [...] nach Möglichkeit eine Sprache, welche diese Personen verstehen“ (Art. 6 Abs. 5 SpG). Gemäss Publikationsgesetz können „Texte von besonderer Tragweite oder internationalem Interesse [...] in weitere Sprachen, insbesondere in Englisch, veröffentlicht werden“ (Art. 14 Abs. 6 PubIG). Zu Übersetzungen verpflichtet ist der Staat aufgrund seiner Schutzpflicht, die aus dem internationalen Grund- und Menschenrecht auf Leben hervorgeht, wenn er bei hohem Gefährdungspotenzial dafür sorgen muss, dass alle Menschen entsprechende amtliche Informationen und Anordnungen verstehen (Achermann & Künzli, 2011). Entscheidungen zu Übersetzungen von Informationen zur Pandemie in weitere Sprachen sind gemäss Interviewten dezentral, in den Verwaltungseinheiten gefällt worden. Das BAG hat noch während der Pandemie interne Empfehlungen spezifisch zum Übersetzen bzw. „zum Umgang mit schriftlichen Informationen in den Sprachen der Migrationsbevölkerung“ publiziert (BAG, 2021; 2022).

Auch in offiziell mehrsprachigen Kantonen und Städten gibt es Richtlinien, Strukturen und Ressourcen für amtssprach-

5 Vgl. Sprachengesetz SpG und -verordnung SpV (SR 441.1, SR 441.11), Sprachdienstverordnung SpDV (SR 172.081), Publikationsgesetz PubIG und -verordnung PublV (SR 170.512, SR 170.512.1), Sprachweisungen der Bundeskanzlei und Richtlinien für Bundesratsgeschäfte („Roter Ordner“).



liches Übersetzen. Für nichtlandessprachliche Corona-Informationen verwiesen die von uns beobachteten Behörden in erster Linie auf die vom BAG zur Verfügung gestellten Materialien. Einige (kantonale und städtische) Integrationsfachstellen, NGOs und Grassroot-Organisationen ihrerseits nahmen ad-hoc-Übersetzungen von Informationen vor, die von den Behörden nicht in weiteren Sprachen bereitgestellt worden waren. Teilweise griffen sie dabei auf intern vorhandene Sprachkompetenzen von Mitarbeiter:innen zurück, einige vom BAG mandatierte Organisationen verfügten über ein (kleines) Budget eigens für Übersetzungen.

#### Professionelle und Laien-Übersetzer:innen

Sowohl Professionelle als auch Laien übersetzten während der Pandemie, und zwar in verschiedenen Kontexten und unter verschiedenen Bedingungen. Beim Bund waren und sind professionelle Übersetzer:innen der (zentralen und dezentralen) Sprachdienste der Bundesverwaltung für die Übersetzungen in die Landessprachen und ins Englische zuständig. Übersetzungen in andere Sprachen werden an Externe mandatiert, die sich in einem sehr kompetitiven, internationalen Übersetzungsmarkt bewegen (Albisser, 2020). Externe Übersetzer:innen arbeiten entweder selbstständig oder mit Übersetzungsagenturen zusammen. Der Markt für Übersetzer:innen und Dolmetscher:innen in Nicht-Landessprachen (mit Ausnahme von Englisch) ist alles andere als stabil und stark abhängig vom politischen und migratorischen Weltgeschehen (Duchêne & Daveluy, 2015), wie das Beispiel der seit Frühling 2022 plötzlich zahlreich gesuchten

Übersetzer:innen für Ukrainisch exemplarisch verdeutlicht. Und selbst via Agenturen waren nicht immer für alle gesuchten Sprachen professionelle Übersetzer:innen zu finden, weshalb auch Laien zum Einsatz gekommen sind.

Die Pandemie hat dazu geführt, dass insbesondere Agenturen und Freelancer mit bestehendem Netzwerk zu Gesundheitsbehörden sehr viel mehr Aufträge erhielten, andere hingegen zeitweilig keine Arbeit mehr hatten. Die Zusammenarbeit mit einer Agentur, welche mehrere Sprachen abdeckt, wurde von den interviewten Auftraggeber:innen bevorzugt. Die monothematische Kommunikation hatte auch verwaltungsintern zur Folge, dass v.a. die Bundeskanzlei und das BAG bzw. deren Sprachdienste überlastet waren, andere Ämter hingegen, aufgrund der Zurückstellung aller nicht dringlichen und/oder pandemielevanten Aufgaben, eher unterbeschäftigt. Zudem mussten während der Pandemie die Rechtsgrundlagen für die neuen Regelungen und angeordneten Massnahmen jeweils rasch produziert und/oder wiederholt angepasst und in der Folge übersetzt werden, weshalb die Bundeskanzlei als Stabsstelle des Bundesrates und ihre Sprachdienste stark gefordert waren.

Nebst professionellen Behörden-, Agentur- und Freelance-Übersetzer:innen haben in der Pandemie auch zahlreiche Laien Übersetzungsarbeiten wahrgenommen, selbst bei (nationalen, kantonalen und kommunalen) Behörden. Bei einigen Behörden und zivilgesellschaftlichen Organisationen gab es interne Listen, welche die Sprachkompetenzen ihrer Mitarbeiter:innen aufführten und auf welche bei Bedarf zurückgegriffen werden konnte. Dies z.B. für Kontrollen von

Übersetzungen (v.a. bei kürzeren, nicht an ein grosses Publikum gerichteten Texten) oder bei Verständigungsproblemen am Telefon oder Schalter. Sehr viele Laien haben in zivilgesellschaftlichen Organisationen mit ihrer Vermittlungs- und Übersetzungsarbeit – oft ohne Lohn und öffentliche Anerkennung – dazu beigetragen, Menschen zu unterstützen und zu informieren, welche keinen Zugang zu Behördeninformationen und -leistungen hatten. Ihren Einsatz konzipierten sie oft als Akt der Solidarität, wodurch Fragen der Entschädigung in den Hintergrund rückten. In NGO- und Grassroot-Institutionen waren aber nicht nur Laien, sondern auch professionelle Übersetzer:innen aktiv, so etwa für Übersetzungen bei grossen NGOs (mit entsprechendem Budget) oder aber bei migrantischen Medien, die auf die (z.T. eher symbolisch entlohnte) Mithilfe von engagierten Laien und Profis setzen konnten.

Zu beobachten waren auch (mehrfach) aus- und nachgelagerte Übersetzungsarbeiten. Bei von Behörden mandatierten Übersetzungen fand z.T. ein weiteres Outsourcing statt. Denn Übersetzungsagenturen arbeiten immer häufiger mit ausländischen Büros oder Freelancern zusammen, die über entsprechende Sprachkenntnisse verfügen und i.d.R. billiger arbeiten. Behörden rechneten zudem stark auch mit (z.T. nicht entlohnten) Übersetzungs- und Vermittlungsarbeiten von NGOs und Grassroot-Akteuren. Und schliesslich stellten auch die spontanen, i.d.R. ebenfalls nicht speziell valorisierten informellen Vermittlungsleistungen von Laien, z.B. an Behördentelefonen, in Sprach- und Alphabetisierungskursen oder bei Einsätzen auf der Gasse,

eine aus- und nachgelagerte Vermittlungs- und Übersetzungsarbeit dar.

#### Digitale Hilfsmittel

Für eine weitere Herausforderung sorgte der in der Pandemie verstärkte Einsatz von digitalen Hilfsmitteln, der ebenfalls dazu beigetragen hat, dass eine solche Masse an mehrsprachigen Produkten in so kurzer Zeit überhaupt produziert werden konnte: Unter Zeitdruck und angesichts der Notwendigkeit, auch in wenig oder gar nicht beherrschte Sprachen zu übersetzen, haben digitale Übersetzungshilfen (CAT-Tools bzw. Computer Assisted Translation Tools, und MT-Tools bzw. Machine Translation Tools) stark an Bedeutung gewonnen. Bei professionellen Übersetzer:innen verbreitet waren und sind CAT-Tools, welche als Translation Memory und Managementhilfe funktionieren und das rasche Auffinden und Abgleichen von bereits übersetzten Textbausteinen und Begriffen erleichtern. In der Bundesverwaltung war die definitive Einführung eines bundesweit einheitlichen CAT-Tools zur computergestützten Übersetzung in die Pandemiephase gefallen, was für einige Übersetzer:innen eine zusätzliche Belastung bedeutete. Die (amtssprachliche und englische) Übersetzung von Texten mittels eines MT-Programms (DeepL Pro) war schon vor der Pandemie getestet, ab 2019 versuchsweise und ab Januar 2020 definitiv für vier Jahre eingeführt worden. Bundesangestellte dürfen DeepL Pro aber nur für den Eigengebrauch und nicht für sensible Informationen nutzen; Texte, die veröffentlicht oder versandt werden, sind den Sprachdiensten zu unterbreiten (Wymann, 2019;

Nussbaumer, 2020).<sup>6</sup> Professionelle Übersetzer:innen betonten die bei MT unerlässlichen und oft sehr zeitaufwändigen Revisionsarbeiten (Post-Editing). MT-Tools für Übersetzungen in weitere Sprachen wurden in der Pandemie v.a. für den mündlichen Austausch eingesetzt: Integrationsfachleute, Lehrpersonen oder Mitglieder von NGOs und Grassroot-Organisationen verwendeten z.T. Übersetzungsapps, um sich face-to-face mit Menschen auszutauschen, welche keine Amtssprache oder Englisch beherrschten.<sup>7</sup> Bei gesundheitlichen Notfällen wurden auch professionelle Dolmetscher:innen beigezogen. Diese mussten sich spätestens im Lockdown mit Technologien zum Ferndolmetschen (per Telefon und Video) anfreunden, um weiterhin arbeiten zu können.<sup>8</sup>

### Qualitätskontrolle

Die grosse Menge, der hohe Zeitdruck, die Unterstützung durch Laien und die Nutzung von digitalen Übersetzungstools führten dazu, dass die Revisionen bzw. Qualitätskontrollen von Übersetzungen während der Pandemie ebenfalls zu einer grossen Herausforderung wurden. Revisionen von Übersetzungen sind gemäss Verantwortlichen aus den Sprachdiensten der Bundesverwaltung unerlässlich, damit der Staat „mit einer Stimme spricht“ und die Informationen der

Regierung in allen Sprachen gleichermaßen zutreffend, korrekt und seriös sind und ernstgenommen werden. Revisionen sind integraler Teil des Arbeitsprozesses in den Sprachdiensten der Bundesverwaltung, bei externen Mandaten ist die Überprüfung der Übersetzung Teil des Auftrages und stellen die Auftraggeber:innen die interne Revision sicher (Sprachweisungen, Ziff. 4.4.5 und 4.5.2). Diese können jedoch keine interne Revision von Texten vornehmen, die in Sprachen übersetzt werden, welche sie selbst nicht beherrschen. Während der Pandemie wurde mit verschiedenen Strategien versucht, die korrekte Verbreitung der Inhalte von Behördeninformationen auch in Sprachen der Migration sicherzustellen, insbesondere mittels punktueller Kontrollen von Agenturübersetzungen durch eine andere Agentur oder eine professionelle Drittperson oder aber durch interne Mitarbeiter:innen mit entsprechenden Sprachkenntnissen. Bei NGOs und Grassroot-Organisationen, wo oft Laien für eigene Übersetzungen oder für Adaptionen von übersetzten Behördeninformationen zuständig waren, kamen interne, i.d.R. nicht formalisierte Revisionsmechanismen zum Tragen: Übersetzungen sind von Mitarbeiter:innen oder Mitgliedern der Organisation und/oder von ihren Bekannten und Freund:innen überprüft oder auch nach negativen Rückmeldungen von Adressaten

6 Aus dem Pflichtenheft zur WTO-Ausschreibung des Kompetenzzentrums Sprachtechnologien der Bundeskanzlei von 2023 geht hervor, dass die Nachfolgelösung mindestens 12 Sprachkombinationen anbieten und Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch, Spanisch, Portugiesisch und Russisch beherrschen muss (Vogt, 2023). Im Dezember 2023 hat erneut DeepL Pro den Zuschlag erhalten (BK, 2023).

7 Auch eine Gratiszeitung nutzt seit Ende 2021 die MT-Technologie, um die grössten migrantischen Sprachgemeinschaften in der Schweiz mit Übersetzungen redaktioneller Beiträge in ihrer Sprache zu bedienen (vgl. [www.kleinreport.ch/news/die-maschine-machts-20-minuten-app-wird-mehrsprachig-98174/](http://www.kleinreport.ch/news/die-maschine-machts-20-minuten-app-wird-mehrsprachig-98174/) [3.7.2024]).

8 Vgl. zum Distanzdolmetschen in der Pandemie, z.B. Interpret (Juni 2020) und Bass (Dez. 2020).

korrigiert worden. Insbesondere bei Grassroot-Organisationen fehlten teilweise schlicht und einfach die (finanziellen und zeitlichen) Ressourcen und wurde grossmehrfach ohnehin mündlich kommuniziert, weshalb eine Revision nicht möglich war.

### 3.3 Diffusion und Nutzung

Etliche Involvierte betonten, dass Übersetzen allein nicht ausreichte, um alle mit den notwendigen Informationen zu versorgen, und dass möglichst zielgruppenadäquate Verbreitungsmittel und -kanäle zu verwenden seien. Unsere Daten aus den digitalen Recherchen erlauben Aussagen zu den diesbezüglichen Praktiken im Netz, die Interviews geben Einblicke in entsprechende Überlegungen und Praktiken von Behörden sowie zivilgesellschaftlichen Organisationen.

#### Digitalisierungsschub

Nicht nur bei der Produktion, sondern auch bei der Diffusion von mehrsprachigen Texten ist in der Pandemie ein starker Einsatz von digitalen Mitteln zu beobachten gewesen. Via Internet und soziale Medien wurden diese in hohem Tempo publiziert, verbreitet und aktualisiert. Kampagnenprodukte des BAG waren nicht nur auf der Kampagnenwebseite und der BAG-Webseite zu finden und runterzuladen, sondern auch in den klassischen und sozialen Medien sichtbar. Zusätzlich informierte das BAG jeweils via Newsletters die Stakeholder über die Existenz neuer mehrsprachiger Kampagnenprodukte. Diese wurden von kantonalen und städtischen Behörden und von zahlreichen

NGOs, aber auch von einigen Grassroot-Organisationen auf ihren eigenen Webseiten und/oder sozialen Medienplattformen verlinkt (teilweise direkt auf eine bestimmte Sprachversion, teilweise auf Seiten mit allen Sprachversionen). Internet-Plattformen mit Zusammenstellungen von Corona-Informationen in allen möglichen Sprachversionen und Formaten sollten deren Auffinden erleichtern. Angesichts der vielen Veränderungen (in den Textversionen selbst, aber auch in der Webseiten-Architektur) war eine intensive Pflege der Webseiten erforderlich, um Error-Meldungen zu vermeiden, was aber insbesondere für zivilgesellschaftliche Organisationen mit wenig Ressourcen nicht immer möglich war. Die bisher einmalig hohe Berücksichtigung von verschiedensten Sprachen setzte bei den Webverantwortlichen auch (minimale, rezeptive) Sprachkenntnisse voraus, um die jeweilige Sprachversion korrekt zu verlinken. Die Strategie, systematisch die jeweilige Sprachversion in der Bezeichnung der elektronischen Datei und auf dem Dokument selbst anzugeben, erleichterte diese Arbeit.

Die Verwendung von digitalen Kanälen im Diffusionsprozess von lebenswichtigen (Gesundheits-)Informationen wird als rasch zugängliches und demokratisches Mittel gegen Exklusion und für Partizipation konzipiert (Benigeri & Brodeur, 2001). Die starke Nutzung digitaler Kommunikationswege während der Pandemie hatte aber auch zur Folge, dass diejenigen, welche über keine oder nur wenig digitale Infrastruktur und Knowhow verfügten, ausgeschlossen waren (vgl. dazu auch Kap. 3.1). In der Schweiz ist mit einem Fünftel der Bevölkerung (ab 15 Jahren) zu rechnen, die keine oder nur geringe digitale Kompetenzen

haben (BFS, 2021). Verschiedene Studien, auch aus anderen Ländern, verweisen deshalb auf die wichtige Bedeutung der klassischen Medien Radio und Fernsehen, welche in einer Krisensituation von sehr vielen Menschen genutzt werden (Sotomo-Demoscope, 20.7.2021; Ahmad & Hillman, 2020; Wasserman & Madrid-Morales, 2022). Deshalb legte die Regierung beispielsweise auch grossen Wert auf die Übertragungen der Pressekonferenzen zum Coronavirus via die drei öffentlich-rechtlichen Radio- und Fernsehanstalten, wo in den ersten Monaten der Pandemie nicht nur in die jeweilige regionale Amtssprache, sondern auch in eine Gebärdensprache übersetzt worden ist. In unseren Forschungsterrains fanden wir auch bei kantonalen und städtischen Behörden und in zivilgesellschaftlichen Organisationen einige Beispiele, welche vom Bewusstsein zeugen, dass z.B. ausländische Senior:innen, allophone Eltern oder in prekären Verhältnissen lebende Migrant:innen nicht unbedingt via Internet erreicht werden (sondern z.B. via Brief, Flyer, Telefon und/oder aufsuchende Arbeit).

#### **Top-down-Informationsprozesse, subsidiäre zivilgesellschaftliche Akteure und horizontale Mobilisierung**

Das politische System und die ausserordentliche Lage brachten es mit sich, dass die Informationen jeweils top-down, von den obersten Behörden kommuniziert und via kantonale und kommunale Behörden sowie zivilgesellschaftliche Organisationen und via Medien an die gesamte Bevölkerung vermittelt worden sind. Menschen, welche die Regierungsinformationen nicht verstehen konnten (und sich z.T. an Informationen aus

ihren Herkunftsländern orientierten), waren auf Vermittlungs- und Übersetzungsleistungen angewiesen. Vermittlerinstanzen wie Integrationsfachstellen, Gesundheitsfachleute, NGOs und Diasporamedien, aber auch anerkannte Autoritätsfiguren innerhalb der migrantischen Gemeinden wurden von den Behörden bewusst als Multiplikatoren eingesetzt.

Diese föderalistischen, mehrstufigen und durch zivilgesellschaftliche Organisationen unterstützten Vermittlungs- und Übersetzungsleistungen waren nur möglich, da sich sehr viele freiwillig und/oder weit über das übliche Arbeitspensum hinaus engagierten – und z.B. Plakate für die lokale Bevölkerung auch in Sursilvan übersetzten, Rechte und Pflichten am Arbeitsplatz via Helpline auch portugiesischen Arbeiter:innen verständlich machten, Flyer für türkischsprachige Eltern übersetzten, komplizierte Behördenbriefe für allophone Eltern vereinfachten, Formulare zwecks Beantragung von Erwerbssersatzentschädigung auf Bulgarisch übersetzten, per WhatsApp italienische Senior:innen in Zürich informierten oder in Contact-Tracing-Zentren so gut wie möglich ihre Fremdsprachenkenntnisse mobilisierten. Aber auch innerhalb der verschiedenen Communities selbst wurden die wichtigsten Informationen ausgetauscht und konnten mehrsprachige Mitglieder diejenigen aufklären, welche nur schwierig Zugang zu den offiziellen Informationen fanden. Diese Beispiele, die uns aufgrund unserer Forschung bekannt sind, stehen *pars pro toto* für die zahlreichen Vermittlungs-, Übersetzungs- und Unterstützungsarbeiten durch Freiwillige und Laien, die während der Pandemie an der Basis vollbracht worden sind.

#### **Nutzung und Nutzen**

Zur Rezeption der mehrsprachigen Texte bzw. zur Verwendung und Verwendbarkeit durch die adressierten Zielgruppen liegen nur wenige Informationen vor. Auch im Rahmen des vorliegenden Projektes konnte diese – methodologisch anspruchsvolle – Arbeit nicht geleistet werden. Die effektive Nutzung und letztlich der Nutzen für die Zielgruppen selbst stellen denn auch ein grosses Fragezeichen für die im Rahmen des Projektes interviewten Fachleute aus Behörden und NGOs dar. Sie erwähnten wiederholt den Wunsch nach mehr Informationen zur effektiven Verbreitung und Nutzung ihrer mehrsprachigen Informationen sowie zu allfällig vorhandenen Bedürfnissen von Seiten der Adressierten.

Behelfsmässig haben sie auf Zahlen zu Downloads und Views zurückgegriffen, die aber nur sehr begrenzte Aussagekraft bezüglich der Identität der Nutzer:innen sowie der effektiven Verwendung und der Verständlichkeit der heruntergeladenen oder angeschauten mehrsprachigen Produkte haben. Online-Umfragen bei der Migrationsbevölkerung schliessen zudem die vulnerabelsten Bevölkerungsgruppen aus, welche weder lesen noch schreiben können oder über keine digitalen Kompetenzen und Mittel verfügen (Probst et al., 2021). Aus Gesprächen mit basisnahen Akteuren welche mehrsprachige Behördeninformationen nutzten, haben wir erfahren, dass sie deren Vorliegen begrüsst, diese jedoch als teilweise zu lang, zu textlastig und zu kompliziert einstufen, weshalb sie nur dank ihrer Adaptions- und Vermittlungsarbeiten verwendbar gewesen seien. Diese scheinen auch das Format zu betreffen, da die Verbreitung von

PDF-Formaten via soziale Medien zu Problemen bei der Darstellung bzw. Lesbarkeit führten. Besonders geschätzt wurden die audiovisuellen mehrsprachigen Produkte, die gemäss Aussagen der Interviewten einen direkteren Zugang zu den Zielgruppen erlaubten. Künftig wird es wichtig sein, die Einschätzungen und Bedürfnisse der adressierten Bevölkerungsgruppen selbst in Erfahrung zu bringen, damit die Produktion von Übersetzungen nicht mehr primär auf Erfahrungen von Vermittlerfiguren und auf unsicheren, spekulativen Annahmen beruhen muss.

## 4. Diskussion und Schlussfolgerungen

Die Pandemie hat nicht neue Probleme geschaffen, sondern bestehende akzentuiert und besser sichtbar gemacht. Am offensichtlichsten wurde dies bei den langen Schlangen, die sich vor Lebensmittelausgaben in Städten wie Genf oder Zürich bildeten und die Existenz von Sans-Papiers und Armen in der Schweiz vor Augen führten. In der Krise und unter Zeitdruck virulenter Herausforderungen für Menschen mit sprachlichen Problemen, sich die notwendigen Informationen zu beschaffen. Und die wichtige, oft zu wenig beachtete Rolle von Übersetzen als untrennbar mit Mehrsprachigkeit verbundene Praxis und als Regierungsinstrument sowie die damit einhergehenden Herausforderungen traten in der Krise ebenfalls sehr deutlich zutage. Die Analyse von mehrsprachigen Angeboten und Produkten sowie von Aussagen von Involvierten hat insbesondere die Ambivalenz von Übersetzungsaktivitäten, d.h. eine Gratwanderung zwischen Inklusion und Exklusion aufgezeigt, ebenso die Grenzen der Behördenkommunikation und in der Folge die wichtige Rolle von zivilgesellschaftlichen Akteuren und ihrer (oft ehrenamtlichen) Arbeit.

### Ambivalenz des Übersetzens

Übersetzen gilt als politische Praxis der Inklusion, Chancengleichheit oder -gerechtigkeit, dank welcher sprachliche Hindernisse abgebaut werden können. Gleichzeitig erfordern Übersetzungen immer auch Ent-

scheidungen dazu, in welche Sprachen und welche Inhalte übersetzt werden sollen. Übersetzen als Regierungsinstrument kann folglich den Zugang zu Informationen und Leistungen ermöglichen oder aber auch erschweren. Die unumgänglichen Selektionsprozesse (es kann nie alles in alle Sprachen übersetzt und zugänglich gemacht werden) führen zu Ungleichheiten beim Informationszugang, was letztlich auch zur (Re)Produktion von gesellschaftlicher Ungleichheit beitragen kann.

Der Bund hat sehr viel übersetzt. Erstmals hat er die Bevölkerung in bis zu 26 Sprachen informiert (nebst regelmässiger Information auch in Leichter Sprache und Gebärdensprache) und damit den Willen demonstriert, möglichst viele Menschen zu erreichen. Gleichzeitig bleiben selbst bei dieser maximalen Übersetzungstätigkeit immer einige Sprachgruppen unberücksichtigt (welche auch nicht immer in bürgerfreundlicher Amtssprache und mit audiovisuellen Kommunikationsmitteln adressiert worden sind). Zudem waren die Übersetzungen nicht einfach zu finden: Digitale Diffusionskanäle waren zwar rasch und sollten möglichst viele Menschen erreichen. Aber der Zugang erforderte nicht nur digitale Infrastruktur und Kompetenzen, sondern auch gute Kenntnisse einer Amtssprache oder des Englischen. Englisch wurde z.T. auch als Lingua franca für die Kommunikation mit Allofonen konzipiert. Dies kann jedoch zur Exklusion von weniger qualifizierten Arbeitskräften führen, die überdurchschnittlich oft

einen Migrationshintergrund aufweisen und i.d.R. über geringe Englischkenntnisse verfügen (BFS, 2022; 2023).

Nicht nur die berücksichtigten Sprachen, Formate und Kanäle, sondern auch die selektionierten Inhalte zeugen von der bei Übersetzungstätigkeiten wirksamen Ambivalenz. Die bereitgestellten gesundheitlichen Unterstützungsmassnahmen (exemplarisch: Impfstoff) wurden in möglichst vielen Sprachen publik und zugänglich gemacht, die bereitgestellten finanziellen Unterstützungsmassnahmen (exemplarisch: Erwerbsersatzentschädigung) hingegen nur in der gesetzlich vorgeschriebenen Anzahl Sprachen. Dies verdeutlicht das grosse Interesse des Staates am Schutz der Gesundheit der gesamten Bevölkerung, was nicht ohne Mittun auch der Migrant:innen mit wenig Amtssprachen- und Englischkenntnissen möglich war, und ein geringeres sprachliches Engagement, wenn es um die Unterstützung dieser Bevölkerungsgruppe beim Zugang zu materiellen Ressourcen geht. Der oft mit Übersetzen einhergehende Solidaritäts- und Inklusionsdiskurs erscheint dadurch als begrenzt bzw. einseitig und v.a. im Eigeninteresse wirksamer Diskurs.

Innerhalb des Themenbereichs Gesundheit waren maximale Sprachversionen bei den Präventions- und Verhaltensregeln auszumachen. Die Sichtbarkeit der Migrationssprachen v.a. in Zusammenhang mit Regeln und Direktiven konnte den Eindruck vermitteln, dass Fremdsprachige besonders zur Einhaltung der Regeln zu ermutigen wären, was zu einer potenziellen Stigmatisierung beitragen kann (Angermeyer, 2022). Inklusion, Solidarität und Chancengleichheit ei-

nerseits, Exklusion, Eigennutz und Stigmatisierung andererseits liegen folglich nahe beieinander beim Übersetzen. Diese grundlegende und kaum lösbare Ambivalenz wird bei einer (moralischen) Überfrachtung oder gar demonstrativen Zelebrierung von Mehrsprachigkeit und Übersetzungsaktivitäten ausgeblendet. Selbst wenn alle Inhalte in alle Sprachen übersetzt würden (z.B. dank neuer Technologien wie generativer KI und umfassenden Übersetzungsplattformen, wie einige Übersetzungsdienstleister zwecks mehr Inklusion, Vielfalt und Wirtschaftswachstum anpreisen<sup>9</sup>), gäbe es weiterhin Menschen, die kaum lesen und schreiben können und/oder zu arm sind und nicht über die notwendigen Mittel und Kenntnisse verfügen, welche für den Zugang zu übersetzten Informationen und anderen Hilfestellungen nötig sind.

### Subsidiäre Rolle und soziales Engagement von zivilgesellschaftlichen Organisationen

Zivilgesellschaftliche Organisationen nahmen nicht nur die Rolle von Multiplikatoren und Vermittlern von Behördeninformationen wahr, sondern füllten mit eigenen Übersetzungs-, Adaptions- und Vermittlungsleistungen auch bestehende Lücken. Im Gegensatz zu Staat und Behörden waren zivilgesellschaftliche Organisationen, v.a. Grassroot-Akteure, näher bei der Bevölkerung und damit rascher über deren Bedürfnisse informiert. Sie haben denn auch als erste auf fehlende Informationen in Sprachen der Migration (und in barrierefreier Sprache) verwiesen und diese z.T. selbst produziert und/oder später diejenigen der

9 Z.B. [www.trados.com/de/blog/translate-everything-with-trados/?take=3](https://www.trados.com/de/blog/translate-everything-with-trados/?take=3) [3.7.2024].



Behörden adaptiert und weiterverbreitet. Mit Hilfe von Unterstützung durch Mitglieder und Freiwillige konnten sie, weit ab von den Augen der Öffentlichkeit, rasch und unbürokratisch handeln. Dadurch haben sie in der Krise einerseits die Rolle der Verstärkung der Stimme des Staates übernommen und dazu beigetragen, die geltenden Massnahmen und Regeln in verschiedensten Sprachen, Formaten und Kanälen zu verbreiten. Andererseits haben sie bestehende Lücken gefüllt und sprachlich benachteiligte Bevölkerungsgruppen auch ermächtigt, indem sie fehlende Informationen zugänglich gemacht und so auch eine aktivistische Dimension von Übersetzen und ein sozialpolitisches Engagement verdeutlicht haben (De Oliveira, 2014; Wolf, 2011).

Die Pandemie hat die bereits zuvor bestehende sprachliche Arbeitsteilung zwischen Staat und Zivilgesellschaft deutlich gemacht: Traditionelle Mehrsprachigkeit und Übersetzungsarbeiten sind Aufgabe der Bundesbehörden (und der mehrsprachigen Kantonsbehörden), welche strenge Auflagen bezüglich Qualifikation der Sprachfachleute sowie der Kontrolle und Revision ihrer Arbeit kennen (vgl. z.B. Sprachdienstverordnung und Sprachweisungen des Bundes). Die „neue Mehrsprachigkeit“, d.h. Übersetzungen in Sprachen der Migrationsbevölkerung hingegen, wird nach Bedarf und durch Externe abgedeckt. Die Revision von staatlich mandatierten Übersetzungen in Sprachen der Migration erfolgt in der Praxis meistens ebenfalls extern, da die dazu notwendigen Sprachkenntnisse bei den Behörden kaum vorhanden sind. Und Externe stehen angesichts der zunehmenden Globalisierung und Digitalisierung des Übersetzungsmarktes unter hohem Preisdruck. Der

Bund bzw. die Departemente hätten gemäss Sprachdienstverordnung (Art. 4 Abs. 1 SpDV) die Möglichkeit, einen Sprachdienst für andere Sprachen (d.h. andere als die Landessprachen und Englisch) einzurichten. Angesichts der Kosten einer solchen fixen Einrichtung und der unberechenbaren Bedürfnisse nach weiteren Sprachen hat die Bundesverwaltung (bisher) darauf verzichtet – trotz damit in Kauf genommenem Kontrollverlust bezüglich adäquater externer Übersetzungen und von Vermittlungstätigkeiten von zivilgesellschaftlichen Akteuren und trotz allgemein zunehmender Migration, Mobilität und Internationalität der Bevölkerung.

#### **Ungenügend honorierte zivilgesellschaftliche Übersetzungsleistungen**

Wie aus der eingangs erwähnten Literatur bekannt, werden bei der Krisenplanung die notwendigen sprachlichen Vorkehrungen meist bloss am Rande oder gar nicht mitbedacht. Der Pandemieplan der Schweiz (BAG, 2018: 28, 94) verweist zwar u.a. auch auf die Notwendigkeit, die „kulturelle und sprachliche Vielfalt“ der Schweiz, den internationalen Charakter einer Pandemie und eine „erweiterte Mehrsprachigkeit“ zwecks Förderung von Vertrauen und Solidarität zu berücksichtigen bei der Kommunikation und Informationsverbreitung, ohne dies jedoch zu konkretisieren. Die Behörden konnten in der Pandemie auf die traditionell vorhandenen Strukturen und Mittel für mehrsprachige Informationstätigkeiten in den Landessprachen und in Englisch zurückgreifen. Und für die „erweiterten“ mehrsprachigen Informationstätigkeiten des BAG waren umfangreiche finanzielle Mittel vorhanden. Die

Pandemie verdeutlichte jedoch den Bedarf an mehr Übersetzungs- und Vermittlungsarbeit, was v.a. dank zahlreicher engagierter Mitglieder aus zivilgesellschaftlichen Organisationen und ihrer oft unentgeltlich geleisteten ad-hoc-Adaptionen, -Übersetzungen und -Revisionen sichergestellt werden konnte. Im Pandemieplan hat das BAG zwar die wichtige Rolle von Multiplikatoren betont, dabei hat es aber v.a. an „die kantonsärztlichen Dienste und die Gemeindebehörden sowie die Ärzteschaft und die Grundversorger/-innen und alle Pflegenden, die das Vertrauen ihrer Patienten/-innen genossen, die medizinischen Fachkreise und Fachgesellschaften sowie die Medien, insbesondere das öffentliche Radio und Fernsehen sowie die sozialen Netzwerke“ (BAG, 2018: 26) und an schulische Einrichtungen gedacht. Die Coronakrise hat aber auch die wichtige Rolle von NGOs und Grassroot-Akteuren verdeutlicht, welche als Multiplikatoren, Übersetzer und Vermittler näher an der Bevölkerung und v.a. auch an sprachlich benachteiligten und/oder gesellschaftlich marginalisierten Gruppen tätig waren. Aber im Gegensatz zu den Behörden verfügten (kleinere) NGOs und v.a. Grassroot-Akteure über wenig bis keine finanziellen Mittel für ihre Sprachdienstleistungen. Die sprachliche Unterstützung durch Freiwillige mit entsprechenden Sprachkenntnissen war ein Gebot der Stunde, ihre Leistungen wurden aber nicht entsprechend honoriert. Diese „Naturalisierung“ von Sprachkompetenzen von engagierten Arbeitnehmenden und Freiwilligen ist nicht neu (Duchêne, 2011), trat in der Pandemie jedoch besonders deutlich zutage.

Die Pandemie hat damit – quasi unter der Lupe – nochmals gezeigt, dass Mehrsprachigkeit und Übersetzen in einer Krise bestehende Ungleichheiten verstärken kann, und zwar in zweifacher Hinsicht: Menschen in prekären Arbeitssituationen, die wegen dem Lockdown noch stärker mit finanziellen Problemen zu kämpfen hatten, wurden durch die Behörden zu wenig mit niederschweligen Möglichkeiten und Informationen zu Unterstützungsangeboten in einer ihnen verständlichen Sprache versorgt. Die in die Lücke gesprungenen freiwilligen Vermittler:innen und Übersetzer:innen waren in der Krise unerlässlich, ihre Arbeit erfolgte weit weg von der öffentlichen Aufmerksamkeit und wurde nicht entsprechend honoriert (und auch nicht kontrolliert). In den angewandten Sprachwissenschaften wurden schon früh Stimmen laut, welche einen linguistischen Notfalldienst bzw. „Emergency Language Services“, bestehend aus freiwilligen Sprachfachleuten, als Möglichkeit präsentierte, um die Regierung in einer Krise zu unterstützen, ebenso die konsequentere Verwendung einer einfach verständlichen Sprache (Li et al., 2020; Yao, 2022; Li et al., 2024). Gleichzeitig muss dabei mitbedacht werden, dass in einer Pandemie nicht nur sprachliche und gesundheitliche, sondern auch strukturelle und finanzielle Hindernisse zu beseitigen sind und dass die in einem solchen Notfalldienst engagierten Sprachdienstleistenden entsprechend ausgebildet und entlohnt sein sollen.

Bemerkenswerterweise verdeutlichen die Resultate, dass die international ausgemachten Herausforderungen der Krisenkommunikation während der Pandemie (IFRC, 2022) sich im Kleinen auch in der Schweiz nachvollziehen lassen: der starke Fokus auf

Gesundheitsfragen und weniger auf sozio-ökonomische Fragen und Folgen der Pandemie, die zentrale und noch ungenügend beachtete und erforschte Rolle von lokalen Akteuren sowie die allgemein ungenügend berücksichtigten sprachlichen Herausforderungen in Krisenzeiten.

### Grenzen und Perspektiven

Abschliessend folgen ein paar Reflexionen zu den Grenzen des Forschungsprojektes „Mehrsprachigkeit in einer Gesundheitskrisensituation“ sowie Hinweise auf wünschbare weitere Forschungen zu diesem Themenbereich.

Die wichtigsten Grenzen des Projektes sind methodologischer und forschungspraktischer Natur: Die Forschungsdaten wurden während der Pandemie erhoben, weshalb der Feldzugang erschwert und z.T. auf eine Datenerhebung auf Distanz beschränkt war. Der Zugang zum Feld, d.h. direkte Beobachtungen von mehrsprachigen Praktiken vor Ort waren nur bei einigen wenigen Gelegenheiten möglich. Einfacher zu organisieren waren hingegen Interviews mit involvierten Personen, welche von ihren Erfahrungen, Praktiken und Überlegungen erzählten. Aber auch hier begrenzte der pandemische Kontext (Kontakt- und Distanzvorgaben, Verlagerung von Kontakten in die digitale Welt, Arbeitsüberlastung, Krankheit, Ängste) die Möglichkeiten zur Datenerhebung. Und angesichts der unerwartet zahlreichen Informations- und Übersetzungsaktivitäten auf allen gesellschaftlichen Ebenen während der Pandemie galt es, sich vorab zu orientieren und einen Überblick zu erhalten, um anschliessend einige ausgewählte mehrsprachige Produkte und Angebote vertiefter

analysieren zu können. Die für das Projekt erhobenen Daten sind deshalb einerseits zwar sehr umfangreich, andererseits jedoch begrenzt hinsichtlich ihrer Abdeckung (erforscht wurden v.a. öffentlich zugängliche mehrsprachige Praktiken; an der Basis wurde viel mehr übersetzt als für die Öffentlichkeit sichtbar) und hinsichtlich ihrer Beschaffenheit (einfacherer Zugang zu Daten aus der digitalen Welt, die mit der Pandemie einen Bedeutungszuwachs erfahren hat, als zu Daten im Feld).

Der primäre Fokus auf die Konzeptions-, Produktions- und Diffusionsprozesse hatte zur Folge, dass der Impact von Übersetzungen bei den Adressat:innen selbst nicht erforscht werden konnte. Daraus ergeben sich Forschungsdesiderata, die auch von mehreren Interviewten geäussert worden sind (wie in Kapitel 3.3, in Zusammenhang mit Nutzung und Nutzen der mehrsprachigen Informationen erwähnt): Wünschbar wären Forschungsprojekte, welche sich vertieft damit befassen, ob und wie öffentliche Behördeninformationen (in den Landessprachen und Englisch, in Leichter Sprache, in Gebärdensprache und/oder in Sprachen der Migration) bei den Adressat:innen ankommen, von diesen verstanden und genutzt werden. Dies erfordert einerseits mehr Feldforschung bei basisnahen zivilgesellschaftlichen Organisationen und Vermittlerfiguren, andererseits detailliertere (linguistische) Analysen der mehrsprachigen Angebote und Produkte selbst. Solche Forschungen scheinen uns in einem mehrsprachigen Land wie der Schweiz und in einer immer mobileren Welt sinnvoll – nicht nur um sich für eine nächste Krise zu wappnen, sondern auch um darüber hinaus zu verstehen, unter welchen (strukturellen und

sprachlichen) Voraussetzungen und Bedingungen genau mehrsprachige Informationspraktiken wirklich zu mehr Verständigung und Chancengerechtigkeit führen.



## Handlungsmöglichkeiten

Die folgenden Handlungsmöglichkeiten basieren auf den vorangehend präsentierten Forschungsergebnissen, beziehen sich aber nicht nur auf Krisenzeiten.

### 1. Aufmerksamkeit stärken für sprachliche und inhaltliche Selektionsprozesse und ihre Folgen, v.a. bezüglich:

- fehlender Informationen für kleine Sprachgruppen
- wenig Informationen in Migrationssprachen zu sozioökonomischen Unterstützungsmaßnahmen
- vieler Übersetzungen desselben auf verschiedenen staatspolitischen Ebenen
- erschwerte Zugänglichkeit und Einordnung der Informationen.

### 2. Informationen in einer möglichst einfach verständlichen Sprache und auch in (audio)visuellen Formaten produzieren, um so viele Menschen wie möglich zu erreichen.

### 3. Koordination der Übersetzungen in Sprachen der Migration beim Bund stärken, v.a. bezüglich:

- Auswahl der Texte, die in Nichtamtssprachen verfügbar sein sollten
- Vergabe der Übersetzungsaufträge und Qualitätssicherung
- Pflege des Netzwerks der externen Übersetzer:innen.

### 4. Sicht- und Auffindbarkeit von Übersetzungen erleichtern (nicht nur digital, sondern auch via klassische Medien und face-to-face kommunizieren) und Zugang zu Informationen und Hilfeleistungen nicht nur sprachlich, sondern auch strukturell erleichtern (niederschwellige Angebote).

### 5. Behördliche Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen (inkl. migrantischen) Organisationen und Akteuren ausbauen, sodass in Krisen auf bereits vorhandene mehrsprachige Netzwerke zurückgegriffen werden kann, welche bestehende Informations- und Übersetzungslücken füllen.

### 6. Übersetzungsleistungen von zivilgesellschaftlichen Akteuren (oft von mehrsprachigen Freiwilligen in NGOs und Grassroot-Organisationen) angemessen entschädigen und Zugang zu entsprechenden Aus- und Weiterbildungen ermöglichen.

### 7. Forschung zur Verständlichkeit und Nützlichkeit von mehrsprachigen Behördeninformationen für Menschen mit sprachlichen Barrieren und zu ihren Bedürfnissen initiieren und unterstützen.

## **Plurilinguisme en situation de crise sanitaire**

Rapport de recherche

---

Renata Coray, Alexandre Duchêne, Emeline Beckmann,  
Stefano Losa, Alejandro Santano Suárez

# 1. Introduction

Avant le printemps 2020, beaucoup d'entre nous ne considéraient l'existence des pandémies que comme une réalité lointaine. Ceci changea radicalement avec l'émergence d'une nouvelle maladie infectieuse, causée par le coronavirus SRAS-CoV-2, et connue aujourd'hui comme le COVID-19. Après que la Chine eut recensé les premiers cas en décembre 2019, le virus se propagea rapidement et provoqua de nombreux décès. Le 11 mars 2020, l'OMS qualifia l'épidémie de pandémie mondiale.<sup>1</sup> A ce jour, avec plus de 7 millions de victimes, elle est considérée comme la plus grande crise sanitaire du XXI<sup>e</sup> siècle (OMS, 2024). Avec toutes les caractéristiques propres à une crise – « a specific, unexpected, non-routine event or series of events that creates high levels of uncertainty and a significant or perceived threat to high priority goals » (Seeger et al., 2003 : 7) – et ses répercussions majeures sur la société, la crise du coronavirus a grandement déstabilisé la population et très largement augmenté les besoins en information. Tant les gouvernements que les organisations de la société civile se sont efforcés d'atteindre tous les groupes de population dans toutes les régions. Pour ce faire, il a aussi fallu tenir compte des barrières linguistiques telles que la méconnaissance de la ou des langues officielles, les troubles cognitifs ou une faible littératie numérique (Piller, 2022). Les chercheurs en traduction et en santé publique déplorent régulièrement que ce type de défis linguistiques ne soient que peu voire pas du

tout pris en compte dans la communication sanitaire et de crise (Cadwell, 2021 ; Blumczynski & Wilson, 2022 ; O'Brien & Federici, 2023). Pendant la pandémie de COVID-19, différentes initiatives publiques et privées ont cependant été lancées en vue de proposer une information compréhensible et plurilingue, notamment pour répondre aux besoins des minorités linguistiques et/ou de groupes socialement défavorisés au sein de la population migrante (Piller et al., 2020 ; Ahmad & Hillman, 2020 ; Chouinard & Normand, 2020 ; Karidakis et al., 2022 ; Kleinberger et al., 2023 ; Li et al., 2024).

En tant que pays officiellement quadrilingue, la Suisse dispose d'une expérience certaine en matière de communication plurilingue. Les activités de traduction ont toutefois été exceptionnellement nombreuses pendant la pandémie, non seulement dans les langues nationales et en anglais (également subsumées sous le terme de plurilinguisme traditionnel), mais aussi dans les langues de la migration (nouveau plurilinguisme) et en langue facile à lire et à comprendre (FALC) ainsi qu'en langue des signes (« contenus accessibles »). C'est cette abondante offre plurilingue, mise à disposition par des organisations étatiques et de la société civile, qui a été au cœur du projet de recherche « Plurilinguisme en situation de crise sanitaire », réalisé par le Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme (CSP, de l'Université et de la Haute école pédagogique de Fribourg, Suisse) de 2021 à 2024, en collaboration

avec la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI).<sup>2</sup> L'accent y a été mis sur les défis que comporte la communication de crise plurilingue et surtout les activités de traduction qui en découlent. La recherche ne s'est pas concentrée sur la qualité et l'impact des traductions ou sur la circulation de fausses informations mais sur la traduction en tant que pratique sociale et instrument de gouvernement. « La traduction », vue comme un élément à part entière du plurilinguisme (Meylaerts, 2013), a été appréhendée au sens large et dans une perspective sociolinguistique, soit comme un processus social et politique ni neutre ni dépourvu de valeur, mais influencé par différents acteurs, discours, constellations de pouvoir et d'intérêts (Venuti, 1996 ; Tymoczko, 2000 ; Wolf, 2011 ; Gal, 2015 ; Angermeyer, 2024). La traduction (écrite et orale) constitue dans les faits un instrument de gouvernement (Koskinen, 2014 ; Urla, 2019) et peut être intralinguale (par exemple en langue facile à lire et à comprendre), interlinguale (entre différentes langues) et intersémiotique (de signes verbaux vers des signes non verbaux, par exemple des pictogrammes) (Jakobson, 1959).

Le projet a d'abord cherché à identifier quels acteurs<sup>3</sup> avaient produit quelles informations, dans quelles langues, pour qui et avec quelles intentions et conséquences. Puis il s'est penché sur la question de savoir comment et dans quelles conditions ces informations plurilingues avaient été pro-

duites, diffusées et utilisées. Enfin, le projet s'est intéressé aux défis et aux stratégies adoptées pour produire et diffuser les ressources plurilingues pendant la pandémie. Ce rapport de recherche propose une présentation succincte de notre démarche et des principaux résultats auxquels nous sommes parvenus.

1 Voir [www.who.int/fr/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020](https://www.who.int/fr/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020) [3.7.2024].

2 Voir aussi <https://centre-plurilinguisme.ch/fr/recherche/plurilinguisme-crise-sanitaire> [3.7.2024]. Nous tenons ici à remercier chaleureusement Daniela Kappler, collaboratrice scientifique (SUPSI), qui a participé au projet pendant un an, ainsi que les membres du groupe d'accompagnement, qui ont su nous guider de manière constructive et encourageante.

3 Dans ce texte, nous utilisons un langage inclusif, qui délibérément ne s'applique pas aux termes tels que « acteurs » ou « multiplicateurs » car ces derniers ne désignent pas seulement des personnes, mais aussi des institutions et des organisations.

## 2. Méthodes et données

Pour répondre aux questions de recherche susmentionnées, nous avons eu recours aux méthodes d'ethnographie numérique et d'ethnographie classique qui ont permis l'étude des communications et des textes plurilingues produits en Suisse pendant la pandémie par un certain nombre d'autorités et d'acteurs de la société civile. Il s'agit d'administrations, d'organisations et de personnes œuvrant dans les domaines de la santé, de la migration, du travail et de l'école, et ayant été impliquées dans des processus de traduction. Par ressources plurilingues, nous entendons des offres et des produits (écrits et oraux) qui sont élaborés et diffusés dans le but d'informer, de soutenir, de guider et/ou de réguler les destinataires et qui ont non seulement une fonction de communication, mais aussi un effet performatif (Smith, 1990).

L'ethnographie numérique (Varis, 2016 ; Varis & Hou, 2020) réalisée lors de la première année de la pandémie s'est avérée essentielle car elle a permis de dresser un panorama des ressources plurilingues disponibles sur Internet sous les formes les plus diverses (p. ex. sites web, affiches, lignes d'assistance téléphonique, vidéos, etc.). Elle a également répondu à une exigence en matière d'éthique de la recherche et été un impératif au vu de la surcharge de travail à laquelle faisaient face les acteurs impliqués (Sneller, 2022). L'ethnographie numérique a porté sur les activités en ligne des autorités fédérales et des autorités des cantons de VD, ZH, GR et TI (et de leurs capitales), chacun représentant une région linguistique du pays, ainsi que sur les acti-

tivités en ligne de plus de 60 ONG (y compris syndicats) et plus de 50 organisations de base (c.-à-d. des initiatives lancées par la population) actives dans lesdits cantons et villes. Elle a consisté à observer et documenter leurs sites web (et les médias sociaux accessibles à un large public) qui relayaient des informations sur la pandémie. Les volumineuses archives de ressources plurilingues ainsi constituées ont servi de base à l'ethnographie classique qui a suivi (Heller, 2008 ; Heller et al., 2018). Des entretiens (exploratoires, guidés, individuels et de groupe) ont ainsi été réalisés avec 90 personnes appartenant aux autorités nationales, cantonales et communales ainsi qu'aux organisations de la société civile choisies. La majorité de nos interlocuteurs et interlocutrices étaient des responsables de la communication de crise en général et des travaux de médiation et de traduction en particulier (21 personnes auprès des autorités fédérales, 34 auprès des autorités cantonales et communales y compris des enseignant·e·s, 21 auprès des ONG et 14 auprès des organisations de base).

Tableau: Provenance des données<sup>4</sup>

### Données numériques

(archives de ressources plurilingues et de captures d'écran, y compris notes d'observation), (juin 2020–mai 2021 ; rétrospectivement: mars–mai 2020)

Recherches sur des sites web publics (en partie aussi sur les médias sociaux) d'acteurs des domaines de la santé, de la migration, du travail et de l'école, qui renvoyaient en partie aussi à des activités de traduction. Informations en lignes concernant le coronavirus de:

- 18 autorités (unités administratives de la Confédération, VD/Lausanne, ZH/Zurich, GR/Coire, TI/Bellinzone et Lugano)
- 63 ONG
- 54 organisations de base (14 à VD/Lausanne, 15 à ZH/Zurich, 11 à GR/Coire, 14 à TI/Bellinzone et Lugano)

### Entretiens, discussions et observation participante

(avril 2021–août 2023)

Entretiens individuels et collectifs et/ou entretiens exploratoires avec un total de 90 personnes impliquées dans la conception, la production et/ou la diffusion d'informations plurilingues sur le coronavirus (dans les domaines des services linguistiques, de la communication, des lignes d'assistance téléphonique, de la santé, de la migration, de l'asile, du travail et/ou de l'école):

- 21 personnes des autorités fédérales
- 34 personnes issues des autorités cantonales et communales
- 21 personnes issues d'ONG
- 14 personnes issues d'organisations de base

Observation participante dans les centres de traçage des contacts, auprès des médias de la diaspora et à l'occasion de manifestations publiques organisées par des ONG sur la crise du coronavirus.

### Documents de politique générale

Documents et messages des autorités, des milieux politiques et des médias dans les domaines de la communication de crise, de l'information plurilingue et de la traduction (en général et en cas de pandémie):

- bases juridiques (lois, ordonnances, directives)
- directives (internes), guides et recommandations
- interventions parlementaires (Confédération)
- revues de presse
- évaluations (externes) de la communication de crise

<sup>4</sup> Les archives des données numériques, les guides d'entretien ainsi que la littérature spécialisée compilée sont conservés dans les archives de données du CSP et peuvent être consultés sur demande.

Conjuger la recherche en ligne et sur le terrain a constitué un vrai défi méthodologique, car les interviews ont été réalisées en différé, sur des activités parfois déjà anciennes, et les observations participantes n'ont été possibles que de manière très limitée. Cependant, la combinaison de l'ethnographie numérique et de l'ethnographie classique a permis de recueillir des informations sur les activités et les conditions de production plurilingues impossibles à appréhender en ligne (en particulier auprès des organisations de la société civile et dans le domaine de la communication orale). Ces données ont été complétées par une collection de revues de presse et une compilation d'interventions parlementaires relatives à la communication de crise plurilingue, ainsi que par des documents de politique générale englobant des lois, des instructions, des directives (internes), des guides et des recommandations sur la communication de crise en général et sur les informations plurilingues et les activités de traduction en particulier.

Les données récoltées ont été soumises à une analyse de contenu sommaire (Mayring, 2015) et certaines ressources plurilingues exemplaires ont fait l'objet d'une analyse approfondie, ce qui a nécessité des entretiens supplémentaires avec des acteurs impliqués pour obtenir davantage d'informations sur les conditions concrètes de production et les processus de traduction. Ce procédé circulaire de collecte et d'interprétation des données, typique de la recherche qualitative (Schlobinski, 2005), a été complété par des analyses contextuelles (statistiques, documents politiques, etc.). Partant de l'ethnographie numérique et des ressources plurilingues elles-mêmes, ces

données et analyses ont permis de recenser les différents acteurs, contenus, langues, modalités, formats et groupes cibles à différents niveaux de la société et sur une période plus longue. Quant aux entretiens, ils ont permis de révéler les coulisses de la production de ces offres plurilingues et de saisir les représentations et les intentions, mais aussi les contraintes concrètes, les outils, les défis et les mécanismes d'apprentissage qui sous-tendent les processus de traduction. Les entretiens avec les acteurs de terrain et les multiplicateurs ont également été l'occasion de recueillir des informations sur la façon dont ils utilisaient et diffusaient ces ressources plurilingues.

## 3. Synthèse des résultats de l'étude

La communication plurilingue des autorités et des acteurs de la société civile pendant la crise du coronavirus est présentée ci-dessous selon trois axes d'analyse: 1. les spécificités des ressources plurilingues mises à disposition, 2. les pratiques et les enjeux des processus de production et 3. les pratiques et les enjeux des processus de diffusion et d'utilisation.

### 3.1 Ressources plurilingues

Pendant la crise du coronavirus, des activités de communication plurilingue ont été réalisées à tous les niveaux de la société, dans différentes langues, sur différents thèmes, dans différents formats et canaux, offrant des degrés de visibilité et d'accessibilité variables.

#### Volume et formats

Tant les autorités fédérales que les autorités cantonales et communales se sont régulièrement adressées au public pour l'informer de la situation du moment, des règles en vigueur et des mesures prises. La démultiplication des activités d'information, due à la structure fédéraliste de notre pays (voir à ce propos Kleinberger et al., 2023: 23) – à laquelle se sont ajoutées la dynamique propre à la pandémie et la nécessaire et fréquente adaptation des mesures sanitaires – a eu pour conséquence de produire une quantité immense d'informations pendant la crise. Ce véritable « tsunami » d'informations (Zarocostas, 2020) a en partie résulté du fait que les cantons et les villes ont mené

leurs propres campagnes en plus de celles de la Confédération. Ceci dans le but de contribuer à transmettre les informations émanant des autorités fédérales mais également de diffuser toutes dispositions cantonales et communales supplémentaires. Difficile, dans ces conditions, d'éviter les redondances et les importantes dépenses, mais aussi la charge excessive que représentaient à la fois la production et la réception de toutes ces informations.

L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a élaboré de nombreuses ressources (écrites et audiovisuelles) dans le cadre de sa campagne nationale contre le coronavirus. Elles étaient en général disponibles dans les trois langues officielles et en anglais, occasionnellement en romanche et quelques fois aussi dans des langues de la migration. Fait exceptionnel, certains messages ont été traduits dans pas moins que 21 langues de la migration: par exemple, un bon tiers des plus de 50 affiches de campagne étaient disponibles dans 5 à 21 langues de la migration. De plus, l'OFSP a proposé des contenus accessibles (en langue facile à lire et en langue des signes) dans trois langues officielles et en anglais. Comme le veut le système fédéral, les informations de l'autorité sanitaire suprême ont été reprises en cascade par les autorités cantonales et communales, mais aussi par de nombreux acteurs de la société civile, et parfois également adaptées à des contextes et besoins spécifiques, ce qui a contribué à gonfler encore le volume des informations sur la pandémie.

Les ressources plurilingues ont été diffusées dans tous les formats possibles et via les canaux les plus divers : des formats écrits (brochures, mémos, fiches d'information, bulletins, flyers, affiches, lettres, formulaires, kits d'animation, graphiques, etc.) et des formats audiovisuels et audio (conférences de presse, vidéos, podcasts) ont été diffusés via des médias classiques et les nouveaux médias (presse, radio, télévision, Internet, YouTube, applications, WhatsApp, Facebook, etc.), parfois également en face-à-face lors de rencontres, par exemple dans des cours, aux guichets ou dans la rue. Des informations dans plusieurs langues ont aussi été données par téléphone via les lignes d'assistance et les centres de traçage des contacts.

#### Acteurs et choix de langues

Pendant la pandémie, les autorités, les ONG et les organisations locales ont adopté différentes intensités de communication et d'information plurilingues. On a pu constater qu'à la Confédération, plus précisément à l'OFSP, les traductions (de textes rédigés dans leur grande majorité en allemand) vers les langues nationales et l'anglais étaient disponibles plus rapidement et en plus grand nombre que dans les langues de la migration. Ceci tient aux ressources et aux processus institutionnels existants avant la pandémie qui reflètent non seulement les priorités définies par la politique linguistique mais aussi les hiérarchies linguistiques dominantes. Les autorités opérant dans le domaine de la santé et de l'intégration, les ONG, les organisations de base et les syndicats, qui déjà avant la pandémie communiquaient régulièrement avec les per-

sonnes migrantes, ont en moyenne produit davantage de traductions dans les langues de la migration. S'ajoutent à cela les enseignant·e·s qui, au niveau micro, assuraient aussi la communication avec les parents allophones avant la crise.

Le type et le nombre de langues considérées relèvent de l'efficacité de différentes logiques de traduction (qui peuvent également se combiner) : logique normative, législative (respecter les dispositions linguistiques et les politiques internes et p. ex. fournir les informations dans les langues officielles et en anglais), logique axée sur les besoins (prendre en compte des langues du groupe cible ou de la clientèle, comme traduire des vidéos en langue des signes), logique quantitative et pragmatique (atteindre les groupes linguistiques les plus nombreux, par exemple proposer des traductions vers les langues officielles et l'anglais, mais aussi vers les cinq langues non nationales les plus répandues en Suisse, à savoir le portugais, l'albanais, l'espagnol, le serbe/croate et le turc), logique quantitative maximale (mettre à disposition le plus grand nombre possible de versions linguistiques), logique axée sur les ressources (limiter les traductions en fonction des moyens humains et financiers et par exemple renoncer à traduire vers le rhéto-romanche) et logique symbolique (prendre en compte ponctuellement des langues très étrangères et par exemple ajouter des caractères non latins sur une affiche).

On a constaté qu'au fil du temps, l'OFSP avait limité la traduction de certains mémos et fiches d'information à un certain nombre de langues, même s'il a eu tendance à poursuivre une logique maximale pour les informations sanitaires de base (p. ex. des infor-

mations générales sur la vaccination, traduites dans 23 langues ou des affiches comportant les règles de comportement et d'hygiène disponibles en 26 langues). Les informations plus spécifiques en revanche (comme les informations sur la vaccination des personnes en contact étroit avec des personnes à risque) ont été publiées en une dizaine de langues, y compris dans les cinq langues de la migration les plus répandues dans le pays, auxquelles s'est ajoutée (presque toujours) une version ukrainienne dès le printemps 2022, ce qui témoigne de l'influence de la politique et des mouvements migratoires sur le choix des langues de traduction.

#### Contenus et fonctions communicatives privilégiés

Pendant la pandémie, la communication plurilingue a été clairement axée sur la santé et la prévention. Quant aux informations en lien avec les mesures économiques et financières, elles n'ont été que très rarement traduites dans les langues de la migration. En tant qu'autorité sanitaire suprême, l'OFSP a été le leader de la communication sanitaire en plusieurs langues. Le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) a lui aussi été actif mais assez peu visible pour le public. Il a notamment produit quelques documents et vidéos dans certaines langues de la migration destinés aux centres fédéraux et cantonaux pour requérants d'asile. Pour cela, il a collaboré avec l'OFSP et en partie avec des médias en ligne à destination des communautés de la diaspora. Les informations plurilingues de la Confédération se sont d'abord concentrées sur les « mesures primaires », c'est-à-dire sur les dispositions à

prendre conformément à la loi sur les épidémies pour empêcher la propagation du coronavirus, protéger les personnes particulièrement vulnérables et maintenir les capacités sanitaires. Les informations sur les « mesures secondaires » (c'est-à-dire les mesures visant à atténuer les effets, surtout économiques, des « mesures primaires », cf. BJ [OFJ] 2020: 4 s.) n'étaient accessibles au niveau fédéral que dans les langues officielles et en anglais. L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) ont ainsi publié leurs informations et leurs formulaires sur l'allocation pour perte de gain et l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail dans les trois langues officielles nationales et en partie en anglais. Des vidéos explicatives fournissant des informations aussi compréhensibles que possible sur les démarches, par ailleurs très exigeantes sur le plan administratif, à effectuer pour obtenir des crédits et d'autres aides financières ont été publiées par le SECO dans les trois langues officielles et, par exemple, par la direction de l'économie du canton de Zurich en (suisse-)allemand.

Il est frappant de constater que pour les thèmes de santé traduits en plusieurs langues, l'accent fonctionnel et communicatif a été mis sur des appels et des directives, soit sur les règles d'hygiène et de comportement. La fiche d'information générale de l'OFSP qui a été traduite le plus rapidement, le plus souvent et vers le plus grand nombre de langues présente des informations générales sur le virus, la maladie et les services d'aide, mais aussi et surtout sur les règles d'hygiène et de comportement à observer. Les affiches les plus connues et les plus régulièrement mises à jour par l'OFSP, conte-



nant pictogrammes et explications, ont été traduites dans un maximum de langues jusqu'à la fin progressive de la pandémie.

L'axe sanitaire, avec ses règles d'hygiène et de comportement, a également été le type de contenu privilégié par les autorités cantonales et communales ainsi que par les ONG et les organisations de base dans leur communication plurilingue. Certains services spécialisés chargés de l'intégration, surtout dans les cantons et les villes financièrement solides comptant une part importante de population migrante, ainsi que des syndicats et d'autres organisations de la société civile ont certes fourni des informations concernant les mesures secondaires dans des langues de la migration. Mais les instructions complexes et les formulaires auxquels étaient renvoyés les usagers étaient uniquement mis à disposition dans la (les) langue(s) officielle(s) locale(s) par les autorités cantonales compétentes en matière d'assurances sociales et de marché du travail. Pourtant, les besoins en traduction dépassaient les seules langues officielles. On pourra citer en exemple le cas du formulaire de demande d'allocation pour perte de gain, qu'une organisation de base pour des travailleurs et travailleuses du sexe a traduit provisoirement vers le bulgare, portugais, thaïlandais, hongrois et roumain.

#### Visibilité et accessibilité

Il n'a pas toujours été aisé de trouver des informations dans les langues de la migration et dans un langage accessible parmi la masse d'informations disponibles. L'OFSP a certes complété très tôt le menu linguistique de son site dédié à la pandémie en y

ajoutant des liens vers des langues de la migration (et le romanche, cf. Coray, 2023) et a créé sur son site officiel des sous-pages permettant de télécharger des informations en langues de la migration et en romanche, ainsi qu'en langue facile à lire et en langue des signes. Ces contenus accessibles étaient atteignables depuis le menu linguistique du site dédié à la pandémie dès février 2021. Toutes ces informations sont cependant restées inaccessibles aux personnes ne maîtrisant pas assez bien une langue officielle ou l'anglais et ne disposant pas de compétences ou d'une infrastructure numériques suffisantes, ce qui a maintes fois été critiqué par certains acteurs de la société civile. Même les plateformes numériques destinées à faciliter la recherche en proposant une compilation de ressources plurilingues exigeaient une bonne connaissance d'une langue officielle, ainsi qu'un équipement et des compétences numériques adaptées. L'OFSP s'est donc efforcé de mettre ces informations à disposition non seulement sur son site Internet, mais aussi de les diffuser activement – via les médias sociaux, les médias de migrants, les bulletins d'information et en les transmettant aux multiplicateurs travaillant pour les autorités et des organisations de la société civile, etc. (voir chapitre 3.3 à ce sujet). De nombreuses traductions sont toutefois restées invisibles et inaccessibles au public (parfois volontairement – par exemple pour des groupes cibles très spécifiques et en partie aussi pour éviter tout débat public sur le coût et la nécessité de telles traductions): par exemple des textes du SEM et de l'OFSP à l'attention des centres pour requérants d'asile, une lettre d'information d'autorités communales destinée aux seniors de natio-

nalité étrangère ou une fiche d'information sur les tests COVID-19 en milieu scolaire à l'intention des parents. Le grand public n'a pas non plus eu connaissance des nombreuses activités de traduction et d'information orales proposées dans le cadre des services de permanence téléphonique et des centres de traçage des contacts par les autorités, les syndicats, les ONG mais aussi des acteurs de terrain.

### 3.2 Conditions et processus de production

L'analyse des conditions et des processus de production met en avant les personnes qui restent généralement invisibles (Venuti, 1995), mais grâce auxquelles les ressources plurilingues sont disponibles. Leur travail de médiation et de traduction ainsi que les moyens dont elles disposent jouent un rôle décisif lorsqu'il s'agit d'atteindre l'ensemble de la population, en particulier en situation de crise.

#### Directives, moyens et structures

De très nombreuses informations plurilingues ont été produites en très peu de temps pendant la pandémie, ce qui a entraîné une charge de travail exceptionnellement élevée pour les acteurs impliqués. Tous n'ont cependant pas bénéficié des mêmes moyens pour mener à bien les travaux de traduction. Si les autorités nationales et cantonales officiellement plurilingues pouvaient s'appuyer sur des directives, des structures et

des moyens dédiés aux services linguistiques, ceux-ci faisaient particulièrement défaut dans les petites ONG et les organisations de base, alors qu'elles fournissent des prestations de traduction régulières, aussi hors période de pandémie.

La Suisse, forte de ses quatre langues nationales, de ses trois langues officielles et de sa langue semi-officielle (romanche), disposait déjà avant la pandémie de dispositions légales propres aux services linguistiques indispensables à l'administration fédérale,<sup>5</sup> ainsi que des moyens, structures et expériences en la matière. Les services linguistiques centraux et décentralisés occupent environ 450 personnes qui se chargent de traduire les textes originaux, rédigés en grande partie en allemand (Kübler et al., 2020), vers les autres langues officielles, le romanche et l'anglais. La loi sur les langues stipule: «Dans les rapports avec des personnes ne maîtrisant aucune des langues officielles, les autorités fédérales emploient dans la mesure du possible une langue comprise d'elles» (art. 6 al. 5 LLC). Et la loi sur les publications officielles stipule que «[l]es textes [...] qui sont de portée majeure ou d'intérêt international peuvent être publiés dans d'autres langues, en particulier en anglais» (art. 14 al. 6 LPubl). Découlant directement du droit à la vie, un principe fondamental des droits humains et du droit international, le devoir de protection de l'Etat oblige ce dernier à traduire les informations et les instructions officielles afin qu'elles soient comprises par toute la population en cas de risque élevé

5 Cf. Loi et Ordonnance sur les langues LLC et OLang (RS 441.1, RS 441.11), Ordonnance sur les services linguistiques OSLing (RS 172.081), Loi et Ordonnance sur les publications officielles LPubl et OPubl (RS 170.512, RS 170.512.1), Instructions sur les prestations linguistiques de la Chancellerie fédérale et Directives sur les affaires du Conseil fédéral («Classeur rouge»).

(Achermann & Künzli, 2011). Selon les personnes interviewées, les décisions relatives à la traduction des informations sur la pandémie ont été prises de manière décentralisée, dans les unités administratives. Pendant la pandémie même, l'OFSP a encore publié des recommandations internes concernant spécifiquement la traduction soit le traitement des informations écrites dans les langues de la population migrante (BAG [OFSP] 2021 ; 2022).

Les cantons et les villes officiellement plurilingues disposent également de directives, de structures et de ressources dédiées aux traductions vers les langues officielles. Pour ce qui concerne la traduction des informations vers des langues non nationales, les autorités que nous avons étudiées se sont principalement référées au matériel mis à disposition par l'OFSP. De leur côté, certains services (cantonaux et communaux) chargés de l'intégration, des ONG et des organisations de base ont effectué des traductions ad hoc d'informations qui n'avaient pas été mises à disposition par les autorités dans d'autres langues. Pour cela, ils ont parfois eu recours aux compétences linguistiques internes de leurs collaborateurs et collaboratrices. Certaines organisations mandatées par l'OFSP disposent d'un (petit) budget spécifique pour les traductions.

#### **Traducteurs et traductrices professionnel-le-s et non-professionnel-le-s**

Pendant la pandémie, les services de traduction ont été assurés tant des professionnel-le-s que par des non-professionnel-le-s, et ce dans différents contextes et conditions. Au niveau fédéral, les traduc-

teurs et traductrices professionnel-le-s des services linguistiques centraux et décentralisés de l'administration fédérale étaient et sont toujours responsables des traductions dans les langues nationales et en anglais. Les traductions dans d'autres langues sont confiées à des traducteurs et traductrices externes qui évoluent sur un marché international de la traduction très concurrentiel (Albisser, 2020). Les traducteurs et traductrices externes travaillent soit en tant qu'indépendant-e-s, soit en collaboration avec d'agences de traduction. Le marché de la traduction et de l'interprétariat dans les langues non nationales (à l'exception de l'anglais) est loin d'être stable et dépend fortement de l'actualité politique et migratoire mondiale (Duchêne & Daveluy, 2015). A titre d'exemple, on pourra citer le cas des traducteurs et traductrices vers l'ukrainien, que l'on recherche en grand nombre depuis le printemps 2022. Même les agences n'ont pas toujours été en mesure de couvrir toutes les langues recherchées, raison pour laquelle il a fallu faire appel à des non-professionnel-le-s.

Pendant la pandémie, les agences et les traducteurs et traductrices indépendant-e-s qui avaient déjà établi une collaboration avec les autorités sanitaires se sont vu confier un plus grand nombre de missions, alors que d'autres n'avaient temporairement plus de travail. La clientèle interrogée a privilégié la collaboration avec des agences offrant des prestations dans plusieurs langues. Au sein de l'Administration, la communication monothématique a entraîné une surcharge de travail pour la Chancellerie fédérale et l'OFSP, respectivement leurs services linguistiques, alors que d'autres offices étaient plutôt sous-oc-

cupés en raison du report de toutes les tâches non urgentes et/ou non liées à la pandémie. Dans sa fonction d'état-major du Conseil fédéral, la Chancellerie fédérale, et ses services linguistiques, a été fortement sollicitée tout au long de la pandémie. Notamment en raison du fait que les bases juridiques des nouvelles réglementations et mesures ordonnées devaient être produites rapidement et/ou adaptées fréquemment puis traduites.

En plus des traducteurs et traductrices professionnel-le-s engagé-e-s par les autorités, les agences ou travaillant en freelance, de nombreux non-professionnel-le-s ont été mis à contribution pendant la pandémie, même par des administrations nationales, cantonales et communales. Certaines d'entre elles ainsi que certaines organisations de la société civile disposaient de listes internes indiquant les compétences linguistiques des membres du personnel auxquels il était possible de faire appel en cas de besoin, comme pour contrôler les traductions (surtout de textes courts qui ne s'adressaient pas à un large public) ou résoudre des problèmes de communication au téléphone ou au guichet. Dans les organisations de la société civile, de très nombreux non-professionnel-le-s ont contribué par leur travail de médiation et de traduction – souvent sans salaire ni reconnaissance officielle – à soutenir et à informer celles et ceux qui n'avaient pas accès aux informations et aux prestations des autorités publiques. Bon nombre de ces personnes ont considéré leur engagement comme un acte de solidarité, faisant passer les questions de dédommagement financier au second plan. Cependant, les ONG et les organisations de base ont aussi fait appel à des tra-

ducteurs et traductrices professionnel-le-s, notamment les grandes ONG, qui bénéficiaient d'un budget dédié, et les médias de migrants, qui ont pu s'appuyer sur l'aide de non professionnel-le-s et de professionnel-le-s engagé-e-s (en partie rémunéré-e-s de manière plutôt symbolique).

On a également pu observer que des travaux de traduction étaient externalisés à de multiples reprises. Dans certains cas, les agences mandatées par les autorités ont à leur tour sous-traité les traductions. De plus en plus souvent en effet, les agences de traduction collaborent avec des bureaux ou avec des traducteurs et traductrices indépendant-e-s à l'étranger qui disposent des connaissances linguistiques nécessaires et souvent travaillent à moindre coût. Les autorités publiques comptent aussi beaucoup sur les travaux de traduction et de médiation (parfois non rémunérés) fournis par les ONG et les organisations de base. Enfin, les services de médiation, en général peu valorisés, rendus de manière spontanée et informelle par des non-professionnel-le-s (p.ex. permanence téléphonique dans des administrations publiques, cours de langue et d'alphabétisation ou interventions dans la rue) sont également à considérer comme des travaux de médiation et de traduction que l'on aurait externalisés.

#### **Outils numériques**

Le recours accru aux outils numériques pendant la pandémie a constitué un autre défi et a également contribué à la production d'une quantité très importante de ressources plurilingues en très peu de temps. Face à l'urgence et à la nécessité de produire des traductions dans des langues peu

ou pas maîtrisées, les outils numériques d'aide à la traduction (traduction assistée par ordinateur [TAO] et traduction automatique [TA]) ont connu un essor considérable. Les traducteurs et traductrices professionnel-le-s ont (eu) largement recours aux outils de TAO, lesquels fonctionnent comme une mémoire de traduction et une aide à la gestion terminologique. Ils facilitent la recherche et la comparaison rapides de blocs de texte et de termes déjà traduits. Au sein de l'administration fédérale, le déploiement à large échelle d'un outil de TAO a coïncidé avec la survenue de la pandémie, ce qui a entraîné une charge de travail supplémentaire pour certain-e-s traducteurs et traductrices. La traduction de textes vers les langues officielles et l'anglais au moyen d'un programme de traduction automatique (DeepL Pro) avait déjà été testée avant la pandémie, puis introduite à titre d'essai à partir de 2019 et enfin pour une durée de quatre ans en janvier 2020. Les employé-e-s de la Confédération ne peuvent toutefois utiliser DeepL Pro que pour leur propre usage et non pour des informations sensibles. Les textes publiés ou diffusés publiquement doivent en effet être soumis aux services linguistiques (Wymann, 2019 ; Nussbaumer 2020).<sup>6</sup> Les traducteurs et traductrices professionnel-le-s insistent sur le fait que les textes produits par traduction automatique nécessitent des travaux de ré-

vision (post-édition) souvent chronophages. Pendant la pandémie, les outils de traduction automatique vers d'autres langues ont surtout été utilisés pour les échanges oraux : les spécialistes des questions d'intégration, les enseignant-e-s ou les membres d'ONG et d'organisations de base ont parfois utilisé des applications de traduction pour communiquer en face à face avec des personnes qui ne maîtrisaient pas de langue officielle ou l'anglais.<sup>7</sup> Dans des cas d'urgence médicale, il a également été fait appel à des interprètes professionnel-le-s qui ont dû se familiariser avec les outils d'interprétariat à distance (par téléphone et par vidéo) au plus tard lors du confinement, afin de pouvoir continuer à travailler.<sup>8</sup>

#### Contrôle de qualité

Les contrôles de qualité des traductions ont représenté un défi important pendant la pandémie en raison du grand volume de texte produits, des contraintes de temps, de la mise à contribution de non-professionnel-le-s et de l'utilisation d'outils de traduction numériques. Selon les responsables des services linguistiques de l'administration fédérale, les travaux de révision des traductions sont indispensables pour que l'État « parle d'une seule voix » et que les informations diffusées par le gouvernement soient à la fois pertinentes, correctes, mesurées et

6 Il ressort du cahier des charges du nouvel appel d'offres OMC du Centre de compétences pour les technologies linguistiques de la Chancellerie fédérale de 2023 que la solution subséquente doit proposer au moins 12 combinaisons de langues et couvrir l'allemand, le français, l'italien, l'anglais, l'espagnol, le portugais et le russe (Vogt, 2023). En décembre 2023, DeepL Pro a de nouveau remporté le marché (BK [ChF], 2023).

7 Un journal gratuit utilise également la traduction automatique depuis fin 2021 pour fournir aux plus grandes communautés linguistiques migrantes de Suisse des articles dans leur langue (cf. [www.kleinreport.ch/news/die-maschine-machts-20-minuten-app-wird-mehrsprachig-98174/](http://www.kleinreport.ch/news/die-maschine-machts-20-minuten-app-wird-mehrsprachig-98174/) [3.7.2024]).

8 Cf. plus d'informations concernant l'interprétariat à distance pendant la pandémie, p. ex. dans *Interpret* (Juin 2020) et Bass (Déc. 2020).

prises au sérieux dans toutes les langues. Les révisions font partie intégrante du processus de travail au sein des services linguistiques de l'administration fédérale et, dans le cas de mandats externes, la vérification des traductions y est incluse et les mandants assurent des révisions internes (Instructions sur les prestations linguistiques, chiff. 4.4.5 et 4.5.2). Ces derniers n'ont toutefois aucun contrôle sur la qualité des traductions effectuées dans des langues qu'ils ne maîtrisent pas eux-mêmes. Pendant la pandémie, différentes stratégies ont ainsi été mises en œuvre pour garantir que les informations diffusées par les autorités soient également correctes dans les langues de la migration. Ainsi, les traductions réalisées par une agence ont pu être ponctuellement contrôlées par d'autres agences ou des tiers qualifiés, ou encore des collaborateurs et collaboratrices de l'organisation mandante, disposant des connaissances linguistiques adéquates. Dans les ONG et les organisations de base, où souvent des non-professionnel-le-s étaient responsables de leurs propres traductions ou d'adapter des informations traduites par les autorités, on a mis en place des mécanismes de révision internes, généralement non formalisés. Les traductions étaient vérifiées par collaborateurs et collaboratrices ou des membres de l'organisation et/ou par des connaissances et amis, ou encore corrigées en fonction de remarques négatives venant des destinataires. Dans les organisations de base en particulier, les ressources financières et temporelles faisaient parfois tout simplement défaut et la plupart des communications étaient de toute façon de type oral, ce qui rendait toute révision impossible.

### 3.3 Diffusion et utilisation

Bon nombre de personnes impliquées ont souligné que la traduction seule ne suffisait pas à assurer la transmission des informations pertinentes à tous les publics et qu'il fallait utiliser les moyens et les canaux de diffusion les mieux adaptés aux groupes cibles. Les données que nous avons recueillies dans le cadre de nos recherches en ligne nous permettent de formuler des observations sur les pratiques adoptées en la matière sur le web, et les entretiens fournissent un aperçu des réflexions et des pratiques adoptées par les autorités et les organisations de la société civile.

#### Essor du numérique

Le recours aux outils numériques a connu un essor pendant la pandémie, tant pour la production que pour la diffusion de ressources plurilingues. Celles-ci ont été publiées, diffusées et actualisées à grande vitesse via Internet et les médias sociaux. Les produits de la campagne de l'OFSP n'étaient pas seulement disponibles et téléchargeables via le site web de la campagne et le site de l'OFSP, mais également visibles sur les médias classiques et sociaux. De plus, l'OFSP informait très régulièrement les parties prenantes de la sortie de nouveaux supports de campagne plurilingues via des newsletters. Ces produits de la campagne ont été relayées par les autorités cantonales et communales ainsi que par de nombreuses ONG mais aussi par certaines organisations de base via des liens pointant depuis leurs propres sites web et/ou médias sociaux parfois directement vers une version linguistique spécifique, parfois vers des pages regroupant

toutes les versions linguistiques. Des plateformes web centralisant les informations sur le coronavirus dans toutes les versions linguistiques et tous les formats possibles étaient destinées à faciliter les recherches. Toutefois, les nombreux changements apportés aux versions textuelles, mais aussi à l'architecture des pages web, ont exigé une maintenance intensive des pages web pour éviter la génération de message d'erreurs, ce qui n'a pas toujours été possible, en particulier pour les organisations de la société civile disposant de peu de ressources. Le fait, unique à ce jour, de prendre en compte une telle diversité de langues supposait également que les responsables des sites web concernés disposent d'un minimum de connaissances linguistiques réceptives pour pouvoir établir correctement les liens entre les différentes versions linguistiques. Ce travail a été facilité lorsque l'on a adopté une stratégie consistant à indiquer systématiquement la version linguistique correspondante dans la désignation du fichier électronique et sur le document lui-même.

L'utilisation de moyens numériques dans le processus de diffusion d'informations sanitaires vitales est conçue comme un moyen rapide, accessible et démocratique de lutter contre l'exclusion et de favoriser la participation de la population (Benigeri & Brodeur, 2001). Mais le recours intensif aux canaux de communication numériques pendant la pandémie a également eu pour conséquence d'exclure celles et ceux qui ne disposaient pas ou que de peu d'infrastructure et de savoir-faire en la matière (voir également le chapitre 3.1). En Suisse, on estime qu'un cinquième de la population (âgée de 15 ans et plus) n'a pas ou peu de compétences numériques (BFS [OFS] 2021). Plusieurs

études, pour partie réalisées dans d'autres pays, montrent que les médias classiques que sont la radio et la télévision sont utilisés par un grand nombre de personnes en situation de crise (Sotomo-Demoscope, 20.7.2021 ; Ahmad & Hillman, 2020 ; Wasserman & Madrid-Morales, 2022). C'est pourquoi le gouvernement suisse a accordé une grande importance à la retransmission des conférences de presse sur le coronavirus par les trois chaînes de radio et de télévision publiques, où elles ont été traduites dans la langue officielle régionale et en langue des signes lors des premiers mois de la pandémie. Et finalement, des exemples, tirés de nos recherches de terrain auprès des autorités cantonales et communales ainsi que d'organisations de la société civile, montrent que ces acteurs savaient qu'il serait plus efficace de cibler des groupes comme les seniors étrangers, les parents allophones ou les migrants vivant dans des conditions précaires au travers de courriers, des flyers, du téléphone et/ou d'un travail de proximité plutôt que par internet.

#### **Processus d'information top-down, acteurs subsidiaires de la société civile et mobilisation horizontale**

Dû à la nature du système politique et au caractère exceptionnel de la situation, les informations ont toujours été communiquées du haut vers le bas ; émises par les autorités suprêmes, elles ont été transmises à l'ensemble de la population via les autorités cantonales et communales, les organisations de la société civile et les médias. Les personnes qui n'étaient pas en mesure de comprendre les informations officielles (et s'appuyaient en partie sur des informations

provenant de leur pays d'origine), se sont ainsi trouvées tributaires des services de médiation et de traduction. Les instances de médiation telles que les services chargés de l'intégration, les professionnels de santé, les ONG et les médias de la diaspora, mais aussi les figures d'autorité reconnues au sein des communautés de migrant-e-s ont été volontairement utilisées comme multiplicateurs par les pouvoirs publics.

Ces services de médiation et de traduction fédéralisés, réalisés à plusieurs niveaux et avec le soutien d'organisations de la société civile, n'ont été possibles que grâce à l'engagement de beaucoup de bénévoles et/ou aux nombreuses heures de travail supplémentaires consenties. L'on a par exemple traduit des affiches pour la population locale, y compris en sursilvan, expliqué les droits et les devoirs sur le lieu de travail à des travailleurs portugais via une Helpline, traduit des dépliants pour les parents turcophones, simplifié des courriers administratifs compliqués pour les parents allophones, traduit vers le bulgare des formulaires de demande d'allocation pour perte de gain, informé par WhatsApp des seniors italophones à Zurich ou mobilisé autant que possible les connaissances en langues étrangères dans des centres de traçage des contacts. Et au sein même des différentes communautés, les informations les plus importantes ont circulé grâce aux personnes plurilingues qui ont pu renseigner celles et ceux qui n'avaient que difficilement accès aux informations officielles. Les exemples que nous citons ont été recueillis au fil de nos recherches. Ils témoignent *pars pro toto* des nombreux travaux de médiation, de traduction et de soutien réalisés sur le terrain par des bénévoles et des non-professionnel-le-s.

#### **Utilisation et utilité**

L'on ne dispose que de peu d'informations sur la manière dont les ressources plurilingues ont été reçues par leurs destinataires, ou quant à leur utilisation ou utilité réelle. Et ce travail de récolte des données, exigeant sur le plan méthodologique, n'a pas pu être réalisé dans le cadre de notre projet. L'utilisation effective et finalement l'utilité pour les groupes cibles eux-mêmes constituent un grand point d'interrogation pour les professionnel-le-s des autorités et des ONG interrogé-e-s. Ils et elles ont mentionné à plusieurs reprises souhaiter obtenir davantage d'informations sur la diffusion et l'utilisation effectives des ressources plurilingues qu'elles ont mises à disposition ainsi que sur les éventuels besoins des destinataires.

Si le nombre des téléchargements et des vues fournit une base d'analyse, il n'est pas très représentatif de l'identité des utilisateurs, de l'utilisation effective et de la compréhension des ressources plurilingues téléchargées ou visionnées. Les enquêtes en ligne menées auprès de la population migrante excluent en outre les groupes de population les plus vulnérables, qui ne savent ni lire ni écrire ou qui ne disposent pas de compétences et de moyens numériques adéquats (Probst et al., 2021). Lors d'entretiens, les acteurs de terrain ayant utilisé des informations officielles plurilingues ont salué leur existence, mais les ont jugées parfois trop longues, trop riches en texte et trop compliquées, raison pour laquelle elles n'étaient utilisables que grâce à leur travail d'adaptation et de médiation. Il semble que ce constat s'applique aussi au format de certaines ressources, comme les formats PDF qui, diffusés via les médias sociaux, ont



entraîné des problèmes de présentation ou de lisibilité. Les ressources audiovisuelles plurilingues ont été particulièrement appréciées car, selon les personnes interviewées, elles permettaient de toucher plus directement les groupes cibles. A l'avenir, il sera important de connaître les avis et les besoins des groupes de population visés, afin d'éviter que la production de traductions repose en premier lieu sur les expériences des médiateurs et sur des hypothèses incertaines et des spéculations.

## 4. Discussion et conclusions

La pandémie n'a pas créé de nouveaux problèmes, mais elle a accentué les problèmes existants et les a davantage mis en lumière. On se rappelle les longues files d'attente qui se sont formées aux points de distribution de denrées alimentaires dans des villes comme Genève et Zurich. Elles ont mis en évidence l'existence de personnes sans-papiers et de la pauvreté en Suisse. Sous l'effet de la crise et des contraintes de temps, l'accès à l'information est devenu encore plus difficile pour les personnes qui rencontraient déjà des problèmes de langue. Et le rôle important, souvent négligé, de la traduction à la fois comme pratique indissociable du plurilinguisme et instrument de gouvernement, ainsi que les défis qui en découlent, sont également apparus très clairement pendant la pandémie. L'analyse des ressources plurilingues ainsi que des déclarations de personnes concernées a notamment révélé le caractère ambivalent des activités de traduction (un exercice sur la corde raide entre inclusion et exclusion), ainsi que les limites des campagnes de communication des autorités et, par conséquent, le rôle important des acteurs de la société civile et de leur travail (souvent bénévole).

### Ambivalence de la traduction

La traduction est considérée comme une pratique politique d'inclusion, d'égalité ou d'équité des chances, grâce à laquelle les obstacles linguistiques peuvent être supprimés. Mais la traduction suppose toujours que l'on décide vers quelles langues traduire et quels types de contenus sont

concernés. En tant qu'instrument de gouvernement, la traduction peut donc faciliter l'accès à l'information et aux services indispensables ou, au contraire, l'entraver. Comme il n'est jamais possible de tout traduire et de tout rendre accessible dans toutes les langues, les processus de sélection sont inévitables et entraînent des inégalités dans l'accès à l'information, ce qui peut contribuer à la (re)production d'inégalités sociales.

Pendant la pandémie, la Confédération a beaucoup traduit. Dans un effort unique, elle a informé la population dans pas moins de 26 langues (en plus d'informations régulières en langue facile à lire et en langue des signes), démontrant ainsi sa volonté d'atteindre le plus grand nombre de personnes possible. Malgré ces activités de traductions maximales, certains groupes linguistiques n'ont pas été atteints (ni dans une langue officielle compréhensible ni avec des moyens de communication audiovisuels adaptés). Les traductions pouvaient en outre s'avérer difficile à trouver. Les canaux de diffusion numériques étaient certes rapides et censés atteindre le plus grand nombre. Y accéder exigeait toutefois non seulement une infrastructure et des compétences numériques mais aussi une bonne connaissance d'une langue officielle ou de l'anglais. L'anglais a d'ailleurs été partiellement conçu comme lingua franca dans la communication avec les allophones, ce qui a pu entraîner l'exclusion d'une main-d'œuvre moins qualifiée, majoritairement issue de l'immigration et disposant en général de faibles connaissances en anglais. (BFS [OFS] 2022 ; 2023).



L'ambivalence qui caractérise les activités de traduction s'exprime à travers les langues, les formats et les canaux choisis mais aussi à travers les contenus sélectionnés. Si les mesures de soutien en matière de santé (par exemple la vaccination) ont été publiées et diffusées dans le plus grand nombre de langues possible, les mesures de soutien financier (par exemple les allocations pour perte de gain) n'ont été traduites que dans le nombre de langues prescrit par la loi. Ceci révèle la volonté de l'Etat de protéger la santé de l'ensemble de la population, ce qui serait impossible sans inclure les populations migrantes qui ne maîtrisent que peu les langues officielles et l'anglais. Mais cela témoigne aussi d'un engagement linguistique moindre lorsqu'il s'agit d'aider ces groupes de population à accéder à des ressources matérielles. Le discours de solidarité et d'inclusion souvent associé à la traduction apparaît dès lors comme un discours limité ou unilatéral, servant avant tout les intérêts propres de l'Etat.

En matière de santé, un accent particulier a été mis sur la diffusion des règles de prévention et de comportement dans le plus grand nombre de versions linguistiques possibles. La visibilité donnée aux langues de la migration surtout dans la communication autour de règles et de directives à suivre a pu renforcer la perception selon laquelle les personnes allophones devaient être particulièrement encouragées à respecter ces règles, contribuant ainsi à potentiellement les stigmatiser (Angermeyer, 2022). Dans le domaine de la traduction, l'inclusion, la solidarité et l'égalité des chances côtoient de près l'exclusion, l'intérêt propre et la stig-

matisation. Cette ambivalence fondamentale et difficile à démêler est aussi occultée lorsque la surcharge morale voire la célébration démonstrative du plurilinguisme et des activités de traduction marquent assez régulièrement le discours public. Même si tous les contenus étaient traduits dans toutes les langues, grâce aux nouvelles technologies telles que l'IA générative ou aux plateformes de traduction complètes par exemple (que certains prestataires de services de traduction vantent comme des moyens d'accroître l'inclusion, la diversité et la croissance économique),<sup>9</sup> il resterait toujours des personnes qui savent à peine lire et écrire et/ou qui sont trop pauvres et ne disposent pas des moyens et des connaissances nécessaires pour accéder aux informations traduites et à d'autres formes d'aide.

#### Rôle subsidiaire et engagement social des organisations de la société civile

Les organisations de la société civile n'ont pas seulement joué le rôle de multiplicateurs et d'intermédiaires diffusant les informations émanant des autorités, mais ont également comblé les lacunes existantes en fournissant leurs propres prestations de traduction, d'adaptation et de médiation. Contrairement à l'Etat et aux administrations, ces organisations, et surtout les acteurs de terrain, étaient plus proches de la population et donc plus rapidement informées de ses besoins. Elles ont été les premières à signaler qu'il manquait des informations dans les langues de la migration (et dans un langage accessible) et les ont en partie produites elles-mêmes et/ou ont adapté et diffusé celles des

autorités. Avec l'aide de leurs membres et de bénévoles, elles ont pu agir rapidement et sans bureaucratie, loin des yeux du public. Ce faisant, elles ont d'une part amplifié la voix de l'Etat pendant la crise et contribué à diffuser les mesures et les règles en vigueur dans les langues, les formats et les canaux les plus divers. D'autre part, elles ont comblé des lacunes existantes et donné du pouvoir aux groupes de population défavorisés sur le plan linguistique en leur fournissant les informations manquantes, incarnant ainsi une dimension activiste de la traduction et un engagement sociopolitique (De Oliveira, 2014 ; Wolf, 2011).

La pandémie a mis en évidence la division du travail linguistique qui existait déjà auparavant entre l'Etat et la société civile : le plurilinguisme traditionnel et les travaux de traduction traditionnelle sont du ressort des autorités fédérales (et des autorités cantonales plurilingues), qui se doivent de respecter des exigences strictes quant à la qualification des linguistes ainsi qu'au contrôle et à la révision de leur travail (cf. par exemple l'ordonnance sur les services linguistiques et les instructions sur les prestations linguistiques de la Confédération). Le « nouveau plurilinguisme », c'est-à-dire les traductions vers les langues de la population migrante, sont en revanche effectuées selon les besoins par des externes, sur mandat de l'Etat. Dans la pratique, la révision de ces traductions est également effectuée par des tiers, car les connaissances linguistiques nécessaires ne sont guère disponibles au sein des administrations publiques. Et les prestataires externes sont soumis à la forte pression sur les prix qui s'exerce en raison de la mondialisation et de la numérisation croissantes du marché de la

traduction. Selon l'ordonnance sur les services linguistiques (art. 4 al. 1 OS Ling), la Confédération ou les départements auraient la possibilité de mettre en place un service linguistique pour d'autres langues que les langues nationales et l'anglais. L'administration fédérale y a jusqu'à présent renoncé en raison des coûts qu'un tel service engendrerait et de la difficulté à anticiper les besoins en langues supplémentaires. Elle a par là même renoncé à assurer le contrôle interne de qualité des traductions réalisées par des tiers et des activités de médiation des acteurs de la société civile, et ce en dépit de l'augmentation générale de la migration, de la mobilité et de l'internationalité de la population.

#### Des services de traduction de la société civile insuffisamment récompensés

Comme le souligne la littérature mentionnée plus haut, les dispositions linguistiques nécessaires ne sont généralement prises en compte que de manière marginale, voire pas du tout, lors de la planification de crise. Le plan suisse de pandémie (BAG [OFSP] 2018 : 28, 94) souligne certes qu'il faut tenir compte de la « diversité culturelle et le plurilinguisme de la Suisse », du caractère international d'une pandémie et d'un « plurilinguisme élargi » dans le cadre de la communication et de la diffusion d'informations pour renforcer la confiance et la solidarité au sein de la population. Ce point n'est cependant pas développé de manière concrète. Lors de la pandémie, les autorités ont pu s'appuyer sur les structures et les moyens existants pour réaliser des campagnes d'information plurilingues dans les langues nationales et en anglais. Des

9 Ex. <https://www.trados.com/fr/blog/translate-everything-with-trados/> [3.7.2024].

moyens financiers importants étaient également disponibles pour des actions de communication plurilingue «élargies» de l'OFSP. Mais la pandémie a montré qu'il fallait davantage de travaux de traduction et de médiation et ce manque a été comblé grâce à l'engagement de nombreux membres d'organisations de la société civile et aux adaptations, traductions et révisions qu'ils et elles ont bien souvent réalisées à titre bénévole. Dans son plan de pandémie, l'OFSP a bien souligné le rôle important des multiplicateurs : «Pour que ses messages atteignent les groupes concernés, il a besoin du soutien de multiplicateurs. Les services des médecins cantonaux et les autorités cantonales, le corps médical, les médecins de premiers recours, tous les soignants qui ont la confiance de leurs patients, les milieux médicaux spécialisés et les sociétés professionnelles ainsi que les médias, en particulier la radio et la télévision publique, de même que les réseaux sociaux sont les multiplicateurs les plus importants» (BAG [OFSP], 2018: 26). La crise du coronavirus a également mis en évidence le rôle important des ONG et des acteurs de terrain qui, en tant que multiplicateurs, traducteurs et médiateurs, étaient plus proches de la population et surtout des groupes linguistiquement défavorisés et/ou socialement marginalisés. Mais contrairement aux autorités, les (petites) ONG et surtout les acteurs de terrain ne disposaient que de peu ou pas de moyens financiers pour leurs services linguistiques. Ainsi, le soutien linguistique apporté par des bénévoles disposant des compétences requises s'est avéré essentiel, mais ces services n'ont pas été rétribués à leur juste valeur. Si cette «naturalisation» des compétences linguistiques des travailleurs et tra-

vailleuses ainsi que des bénévoles engagés n'est pas nouvelle (Duchêne, 2011), elle est très clairement ressortie lors de la pandémie.

La pandémie a eu un effet de loupe et montré, une fois de plus, que le plurilinguisme et la traduction en temps de crise peuvent renforcer les inégalités existantes, et ce à deux égards: les personnes occupant des emplois précaires, qui ont dû faire face à des problèmes financiers encore plus importants en raison du confinement, n'ont souvent pas pu suffisamment bénéficier ni de services à bas seuil de la part des autorités ni d'informations sur les offres de soutien dans une langue qu'elles comprennent. L'indispensable travail de médiation et de traduction réalisé par des bénévoles a comblé un vide pendant la crise, mais il s'est déroulé loin de l'attention du public et n'a pas été rémunéré (ni contrôlé) en conséquence. Dans le domaine de la linguistique appliquée, des voix se sont élevées très tôt pour préconiser la mise en place d'un service linguistique d'urgence ou «Emergency Language Services», composé de linguistes bénévoles, afin de soutenir le gouvernement en cas de crise, ainsi que l'utilisation plus systématique d'une langue facile à lire et à comprendre (Li et al., 2020 ; Yao, 2022 ; Li et al., 2024). Il nous faut toutefois garder à l'esprit qu'en cas de pandémie, il ne s'agit pas seulement d'éliminer les obstacles linguistiques et sanitaires, mais aussi structurels et financiers, et que les linguistes engagés dans un tel service d'urgence doivent être formés et rémunérés en conséquence.

Notre étude a montré que les défis identifiés au niveau international en matière de communication pendant la pandémie (IFRC, 2022) se sont trouvés reproduits à plus pe-

tite échelle en Suisse: l'accent mis sur les questions de santé plutôt que sur les questions et les conséquences socio-économiques de la pandémie, le rôle central des acteurs locaux, encore insuffisamment reconnu et étudié, ainsi que les défis linguistiques en temps de crise, généralement négligés.

### Limites et perspectives

Pour conclure, nous proposons quelques réflexions sur les limites du projet «Plurilinguisme en situation de crise sanitaire» ainsi que des pistes de recherche qu'il nous semblerait important de poursuivre dans ce domaine.

Les principales limites du projet sont d'ordre méthodologique et pratique: comme la récolte de données a eu lieu lors de la pandémie, elle s'est en partie limitée à une récolte à distance, l'accès au terrain étant difficile. L'observation directe des pratiques plurilingues sur le terrain n'a en effet été possible qu'en de rares occasions. Il a en revanche été plus facile d'organiser les interviews avec les acteurs de terrain impliqués qui ont rapporté leurs expériences, leurs pratiques et leurs réflexions. Mais là encore, le contexte pandémique est venu restreindre les possibilités de récolte de données de par la limitation des contacts et leur report vers les outils numérique, les mesures de distanciation, la surcharge de travail, la maladie ou encore la peur. Par ailleurs, compte tenu du nombre inattendu d'activités d'information et de traduction qui ont été réalisées à tous les niveaux de la société, il a d'abord fallu établir des repères et une vue globale avant de passer à l'analyse approfondie des produits et offres plurilingues sélectionnés. Les données récoltées sont donc très volumineuses. En même

temps, elles sont limitées à la fois en termes de couverture, puisqu'elles reflètent uniquement les pratiques plurilingues accessibles au public (toutes les traductions réalisées n'ont pas été diffusées) et en termes de typologie, étant donné qu'il a été plus facile d'accéder aux données numériques (qui ont pris de l'importance avec la pandémie) qu'aux données de terrain.

Le projet s'étant focalisé sur les processus de conception, de production et de diffusion, il n'a pas étudié l'impact des traductions sur les destinataires. Ce déficit de recherche a également été relevé par plusieurs des personnes interviewées (voir chapitre 3.3 sur l'utilisation et l'utilité des informations plurilingues). Il serait donc souhaitable de mener des recherches approfondies pour apprendre si et comment les informations publiques que les autorités ont diffusé dans les langues nationales et en anglais, en langue facile, en langue des signes et/ou dans les langues de la migration sont parvenues aux destinataires, ont été comprises et utilisées par ces derniers. Ceci nécessiterait que d'une part l'on réalise davantage de travail de terrain auprès des organisations de la société civile et des médiateurs et que d'autre part, on procède à des analyses (linguistiques) plus détaillées des offres et des produits plurilingues eux-mêmes. Ce type de recherche nous semble utile dans un pays plurilingue comme la Suisse et dans un monde de plus en plus mobile – non seulement dans l'idée de se préparer à une prochaine crise mais au-delà, pour comprendre selon quelles conditions et exigences structurelles et linguistiques les pratiques informationnelles plurilingues améliorent la compréhension et l'équité des chances.

## Pistes d'action

Les propositions qui suivent se basent sur les résultats de recherche présentés précédemment, mais valet également en dehors des périodes de crise.

### 1. Porter plus d'attention aux processus de sélection des langues et des contenus et à ce que ces choix impliquent, notamment en termes de :

- manque d'informations à l'attention des petits groupes linguistiques
- manque d'informations sur les mesures de soutien socio-économique dans les langues de la migration
- redondances de traductions à différents niveaux de l'État (fédéral, cantonal, communal)
- difficultés d'accès et de classification des informations.

### 2. Présenter les informations dans un langage le plus simple possible et dans des formats (audio) visuels afin d'atteindre le plus grand nombre possible de personnes.

### 3. Renforcer la coordination des traductions dans les langues de la migration au sein de la Confédération, surtout en ce qui concerne :

- le choix des textes qui devraient être disponibles dans des langues non officielles
- l'attribution des mandats de traduction et le contrôle de qualité
- le maintien du réseau de traducteurs et traductrices externes.

### 4. Favoriser la visibilité et le repérage des traductions (communiquer par voie numérique, mais aussi via les médias classiques et en face à face) et faciliter l'accès aux informations et aux prestations d'aide non seulement d'un point de vue linguistique, mais aussi sur le plan structurel (offres à bas seuil).

### 5. Développer la collaboration des autorités avec les organisations et les acteurs de la société civile (y compris migrants) afin, qu'en cas de crise, l'on puisse faire appel aux réseaux plurilingues existants et ainsi combler les lacunes en matière d'information et de traduction.

### 6. Rémunérer de manière appropriée les acteurs de la société civile (souvent des bénévoles plurilingues travaillant auprès d'ONG ou d'organisations de base) pour leurs prestations de traduction et leur permettre d'accéder à des formations et formations continues dans le domaine.

### 7. Initier et soutenir la recherche en matière de compréhensibilité et d'utilité des informations administratives plurilingues pour les personnes se heurtant à des barrières linguistiques ainsi que sur leurs besoins.

## **Plurilinguismo in una situazione di crisi sanitaria**

Rapporto di ricerca

---

Renata Coray, Alexandre Duchêne, Emeline Beckmann,  
Stefano Losa, Alejandro Santano Suárez

# 1. Introduzione

Fino alla primavera 2020, la maggior parte di noi sapeva dell'esistenza delle pandemie solo per sentito dire. Le cose sono cambiate brutalmente con l'arrivo del COVID-19, malattia infettiva causata dal coronavirus SARS-CoV-2. Dopo i primi casi segnalati in Cina nel dicembre 2019, il virus si è diffuso rapidamente provocando numerosi decessi. L'11 marzo 2020, l'OMS ha dichiarato lo stato di pandemia.<sup>1</sup> Quella che ormai è stata definita la più grave crisi sanitaria del XXI secolo è costata la vita a oltre sette milioni di persone (WHO, 2024). Le caratteristiche di una crisi – “a specific, unexpected, non-routine event or series of events that creates high levels of uncertainty and a significant or perceived threat to high priority goals” (Seeger et al., 2003: 7) – e le sue incisive conseguenze sociali hanno generato forte incertezza tra la popolazione e quindi un elevato fabbisogno di informazioni. Governi e organizzazioni della società civile si sono prodigati per raggiungere tutti i gruppi di popolazione in tutte le regioni. È stato necessario considerare anche barriere linguistiche, come la mancanza di conoscenze della/e lingua/e ufficiale/i, limitazioni cognitive o scarse competenze digitali (Piller, 2022). Ricercatrici e ricercatori nei campi della traduzione e della sanità pubblica riportano regolarmente che la comunicazione in caso di crisi e in ambito sanitario spesso considera solo marginalmente o non considera del tutto

queste sfide linguistiche (Cadwell, 2021; Blumczynski & Wilson, 2022; O'Brien & Federici, 2023). Durante la pandemia di COVID-19, tuttavia, sono sorte diverse iniziative statali e private volte a produrre informazioni comprensibili e in più lingue, soprattutto tenendo conto delle esigenze delle minoranze linguistiche e/o dei gruppi di migranti socialmente svantaggiati (Piller et al., 2020; Ahmad & Hillman, 2020; Chouinard & Normand, 2020; Karidakis et al., 2022; Kleinberger et al., 2023; Li et al., 2024).

La Svizzera, in quanto Stato ufficialmente plurilingue, dispone di una certa esperienza in questo tipo di comunicazione. Durante la pandemia, però, un numero insolitamente alto di traduzioni si è registrato non solo nelle lingue ufficiali e l'inglese (idiomi che rientrano nel concetto di plurilinguismo tradizionale), bensì anche nelle lingue della migrazione (nuovo plurilinguismo), nella lingua facile e nella lingua dei segni (contenuti senza barriere). Queste numerose proposte offerte dallo Stato e da organizzazioni della società civile durante la crisi sanitaria sono state al centro del progetto di ricerca “Plurilinguismo in una situazione di crisi sanitaria” svolto dal 2021 al 2024 presso il Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo (CSP dell'Università e dell'Alta scuola pedagogica di Friburgo) in collaborazione con la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI).<sup>2</sup> Al centro dell'atten-

zione vi erano le sfide generate dalla comunicazione plurilingue in caso di crisi e dalle attività di traduzione che ne derivano, nonché la traduzione quale pratica sociale e strumento di governo. L'interesse non poggiava pertanto sulla qualità e sull'impatto delle traduzioni, e neppure sulla diffusione di informazioni false. La traduzione quale parte integrante del plurilinguismo (Meylerts, 2013) è stata dunque considerata in un senso più ampio e da una prospettiva sociolinguistica, ovvero come un processo sociale e politico né neutrale né privo di valori, ma influenzato da diversi attori, discorsi, costellazioni di poteri e interessi (Venuti, 1996; Tymoczko, 2000; Wolf, 2011; Gal, 2015; Angermeyer, 2024). La traduzione (scritta e orale) è anche uno strumento di governo (Koskinen, 2014; Urla, 2019) e può essere intralinguistica (p.es. in lingua facile), interlinguistica (tra diverse lingue) e intersemiotica (da segni verbali a segni non verbali, p.es. pittogrammi) (Jakobson, 1959).

La ricerca ha rilevato quali attori<sup>3</sup> hanno prodotto quali informazioni, in quali lingue, per chi e con quali intenzioni e conseguenze. In una seconda fase, sono state approfondite le modalità e le condizioni nelle quali queste informazioni sono state prodotte, divulgate e utilizzate. L'ultima parte concerneva fondamentalmente le sfide e le soluzioni legate alla produzione e alla diffusione di offerte plurilingui durante la pandemia. Il presente rapporto riepiloga la procedura attuata e i risultati principali.

1 Cfr. [www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020](https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020) [3.7.2024].

2 Cfr. anche <https://centre-plurilinguisme.ch/it/ricerca/plurilinguismo-crisi-sanitaria> [3.7.2024]. Vorremmo cogliere l'occasione per ringraziare la nostra assistente di ricerca Daniela Kappler (SUPSI), che ha lavorato al progetto per un anno, e tutti i membri del gruppo di consulenza, che sono stati sempre costruttivi e di sostegno.

3 Nel presente testo utilizziamo una lingua attenta alle differenze di genere, dalla quale escludiamo consapevolmente termini come “attori” o “moltiplicatori” perché, oltre a persone, indicano anche istituzioni e organizzazioni.



## 2. Metodi e dati

Per rispondere alle domande sulle quali era improntata la ricerca, abbiamo adottato metodi etnografici digitali e classici per indagare le attività di comunicazione e i testi plurilingui di autorità e attori della società civile svizzeri durante la pandemia. Tra quelli selezionati figurano organizzazioni e persone operanti in particolare nei settori della sanità, della migrazione, del lavoro e dell'istruzione, e coinvolte anche in processi di traduzione. Con testi intendiamo offerte e prodotti (scritti e orali) realizzati e diffusi a scopo di informazione, sostegno, istruzione e/o disciplinamento, e con una funzione non solo comunicativa, bensì anche performativa (Smith, 1990).

Nel primo anno di pandemia, l'etnografia digitale (Varis, 2016; Varis & Hou, 2020) è stata importante per farsi un'idea delle offerte e dei prodotti plurilingui disponibili in rete nelle forme più disparate (p.es. contenuti di siti internet, manifesti, hotline, video ecc.), ma è stata anche una necessità etica in quanto gli attori coinvolti erano estremamente sotto pressione (Sneller, 2022). L'etnografia digitale si è concentrata sull'osservazione e la documentazione di siti internet (e di media sociali pubblicamente accessibili) con informazioni sulla pandemia da parte di autorità federali, di quattro autorità cantonali in rappresentanza di tutte le regioni linguistiche (VD, ZH, GR e TI), delle rispettive capitali cantonali, di oltre sessanta ONG (incl. sindacati) e di più di cinquanta movimenti di base (ossia iniziative nate dalla popolazione) attivi nei Cantoni e nelle città in esame. L'ampio archivio di testi e prodotti plurilingui così creato ha funto da

base per la successiva etnografia classica (Heller, 2008; Heller et al., 2018), durante la quale sono stati condotti colloqui (esplorativi, legati a linee guida, individuali e a gruppi) con novanta persone delle autorità nazionali, cantonali e comunali, nonché delle organizzazioni della società civile selezionate. Sono state scelte persone responsabili della comunicazione in caso di crisi in generale, e di lavori di intermediazione e di traduzione in particolare (21 presso autorità federali, 34 presso autorità cantonali e comunali, incl. insegnanti, 21 presso ONG e 14 presso movimenti di base).

Tabella: base di dati<sup>4</sup>

### Dati digitali

(archivio di prodotti e schermate plurilingui, incl. appunti sull'osservazione) (Giugno 2020-maggio 2021; retrospettiva marzo-maggio 2020)

Ricerche su siti accessibili pubblicamente (in parte anche media sociali) di attori dei settori della sanità, della migrazione, del lavoro e dell'istruzione con talvolta anche attività di traduzione. Informazioni online sul coronavirus di:

- 18 autorità (unità amministrative di Confederazione, VD/Losanna, ZH/Zurigo, GR/Coira, TI/Bellinzona e Lugano)
- 63 ONG
- 54 movimenti di base (14 a VD/Losanna, 15 a ZH/Zurigo, 11 a GR/Coira, 14 a TI/Bellinzona e Lugano)

### Colloqui e osservazione partecipativa

(Aprile 2021-agosto 2023)

Colloqui individuali e a gruppi e/o esplorativi con novanta persone che avevano a che fare con la creazione, la realizzazione e/o la diffusione di informazioni plurilingui sul coronavirus (nei settori servizi linguistici, comunicazione, helpline, sanità, migrazione, asilo, lavoro e/o istruzione):

- 21 persone di autorità federali
- 34 persone di autorità cantonali e comunali
- 21 persone di ONG
- 14 persone di movimenti di base

Osservazione partecipativa in centri di tracciamento dei contatti, presso organi di informazione della diaspora e in occasione di eventi pubblici di ONG sulla crisi sanitaria

### Documenti inerenti alla politica attuata

Documenti e contributi di autorità, politica e media su comunicazione in caso di crisi, informazioni plurilingui e traduzioni (in generale e durante la pandemia):

- basi giuridiche (leggi, ordinanze, disposizioni)
- direttive (interne), linee guida e raccomandazioni
- atti parlamentari (Confederazione)
- servizi degli organi di informazione
- valutazioni (esterne) della comunicazione in caso di crisi

4 L'archivio dei dati digitali, le linee guida per i colloqui e la letteratura specializzata vengono custoditi nell'archivio del CSP e possono essere consultati su richiesta.

La ricerca combinata online e sul campo è stata impegnativa dal punto di vista metodologico, in quanto i colloqui sono avvenuti in momenti diversi, riguardavano in parte attività risalenti a parecchio tempo prima e le osservazioni partecipative erano possibili solo limitatamente. L'unione di etnografia digitale e classica ha permesso però di acquisire preziose informazioni sulle attività plurilingui non visibili online e sulle condizioni di produzione (soprattutto a livello di società civile e di tipo orale). Questi dati sono stati completati con una raccolta di servizi degli organi di informazione e di atti parlamentari concernenti la comunicazione plurilingue in caso di crisi, nonché con documenti riguardanti la politica attuata dalle autorità, come leggi, disposizioni, direttive (interne), linee guida e raccomandazioni sulla comunicazione in caso di crisi in generale, e sulle informazioni plurilingui e le attività di traduzione in particolare.

I dati sono stati sottoposti a un'analisi globale dei contenuti (Mayring, 2015), mentre offerte e prodotti plurilingui selezionati ed esemplari (inclusi altri colloqui con attori coinvolti) sono stati oggetto di una valutazione approfondita che mirava a saperne di più sulle condizioni di produzione e i processi di traduzione. Questo processo circolare tra rilevamento e interpretazione dei dati è tipico della ricerca qualitativa (Schlobinski, 2005) ed è stato arricchito da analisi contestuali (statistiche, documenti sulla politica attuata ecc.). Partendo dall'etnografia digitale e dai testi e prodotti plurilingui, questi dati e queste analisi hanno consentito di rilevare per un arco di tempo prolungato e a vari livelli sociali gli attori, i contenuti, le lingue, le modalità, i formati e i gruppi mirati delle informazioni plurilingui

sul coronavirus. I colloqui hanno dal canto loro permesso di gettare uno sguardo dietro le quinte della produzione di queste offerte plurilingui, e di conoscere le aspettative, le intenzioni, i vincoli, i mezzi ausiliari, le sfide e i processi di apprendimento dei processi di traduzione. Sulla scorta di colloqui con attori e moltiplicatori vicini alla base, sono state altresì acquisite informazioni sull'utilizzo e la diffusione dei prodotti e delle offerte plurilingui.

## 3. Panoramica dei risultati

I risultati delle analisi della comunicazione plurilingue di autorità e attori della società civile durante la crisi pandemica vengono presentati di seguito tenendo conto di tre aspetti: 1. caratteristiche delle offerte e dei prodotti plurilingui messi a disposizione; 2. pratiche e sfide dei processi di produzione; 3. pratiche e sfide dei processi di diffusione e di utilizzo.

### 3.1 Offerte e prodotti plurilingui

Durante la pandemia di coronavirus, attività plurilingui si sono svolte a tutti i livelli della società, in lingue diverse, su vari temi, in molteplici formati, utilizzando svariati canali e con gradi di visibilità e di reperibilità differenti.

#### Massa e formati

Autorità federali, cantonali e comunali si sono rivolte regolarmente all'opinione pubblica al fine di informare sulla situazione, sulle regole vigenti e sulle misure adottate. Una simile moltiplicazione federalistica delle attività di informazione (cfr. anche Kleinberger et al., 2023: 23), insieme al dinamismo della crisi pandemica e alla conseguente necessità di adeguare frequentemente le misure adottate, ha generato una quantità enorme di informazioni. A questo tsunami di informazioni (Zaracostas, 2020) ha contribuito pure il fatto che, oltre alla Confederazione, anche Cantoni e città hanno organizzato proprie campagne sul tema per ribadire i messaggi prodotti a li-

vello federale, ma anche per diffondere eventuali regole cantonali e comunali. Non è quindi stato possibile evitare doppioni e costi elevati, ma neppure un sovraccarico di produzione e di ricezione di informazioni.

Nel quadro della campagna nazionale dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), sono stati prodotti moltissimi testi (scritti e audiovisivi) disponibili di regola in italiano, tedesco, francese e inglese, e in certe circostanze anche in retoromancio e in alcune lingue della migrazione. Per la prima volta, si è tradotto in addirittura 21 lingue della migrazione (p.es. un terzo abbondante degli oltre cinquanta manifesti della campagna era disponibile in un numero variabile tra cinque e 21 lingue della migrazione). L'UFSP ha inoltre prodotto o fatto produrre contenuti senza barriere (lingua facile e lingua dei segni) in italiano, tedesco, francese e inglese. Queste informazioni provenienti dalla maggiore autorità sanitaria sono state divulgate a cascata dalle autorità cantonali e comunali, così come da diversi attori della società civile, che adattandole ulteriormente a esigenze e contesti specifici hanno a loro volta contribuito a incrementare la quantità di messaggi relativi alla pandemia.

Le offerte e i prodotti plurilingui sono stati diffusi in tutti i formati possibili e attraverso i canali più disparati: i formati scritti (schede informative, pieghevoli, bollettini, volantini, manifesti, lettere, moduli, set di moderazione, grafici ecc.) e audiovisivi (conferenze stampa, video, podcast) sono stati trasmessi attraverso media classici e nuovi (stampa, radio, TV, internet, You-

Tube, app, WhatsApp, Facebook ecc.) e di persona (p.es. corsi, sportelli, in strada), senza dimenticare il telefono (hotline e centri di tracciamento dei contatti).

### Attori e scelta linguistica

Durante la pandemia, autorità, ONG e movimenti di base hanno comunicato e informato in più lingue con frequenze diverse. Per quanto riguarda la Confederazione, rispettivamente l'UFSP, si è constatato che le traduzioni (per lo più di testi redatti in tedesco) erano disponibili più velocemente e in quantità maggiore nelle lingue nazionali e in inglese che non in quelle della migrazione. Ciò è dovuto alle risorse già presenti prima della pandemia e a processi istituzionalizzati che non rispecchiano solo priorità di politica linguistica, bensì anche gerarchie linguistiche dominanti. Hanno invece fornito prestazioni di traduzione sopra la media nelle lingue della migrazione le autorità, le ONG e i movimenti di base attivi nei campi della sanità e dell'integrazione, nonché i sindacati che di regola già prima della pandemia comunicavano regolarmente con migranti. A questi si aggiungono anche insegnanti operanti a livello micro già abituati a garantire l'informazione a genitori all'oltramarini.

Il tipo e il numero di lingue considerate dipendono dall'efficacia di diverse logiche di traduzione, le quali possono anche essere combinate: logica normativa e legale (rispetto di direttive linguistiche e di politiche interne, p.es. diffusione di informazioni nelle lingue ufficiali e inglese), logica orientata al fabbisogno (lingue del gruppo mirato o dell'utenza, p.es. video nella lingua dei segni), logica pragmatico-quantitativa (raggiungimento di gruppi linguistici di dimen-

sioni rilevanti, p.es. informazioni nelle cinque principali lingue non ufficiali parlate in Svizzera, quindi portoghese, albanese, spagnolo, serbo/croato e turco), logica massimale quantitativa (messa a disposizione del maggior numero possibile di lingue), logica orientata alle risorse (in base al personale e ai mezzi finanziari disponibili, p.es. rinuncia al retoromancio) e logica simbolica (considerazione puntuale di lingue molto esotiche, p.es. un manifesto non redatto nell'alfabeto latino).

Presso l'UFSP, con il tempo si è osservata una riduzione delle versioni linguistiche di schede informative e pieghevoli, nonostante le informazioni sanitarie di base abbiano continuato a seguire la logica massimale quantitativa (p.es. informazioni generali sulle vaccinazioni in fino a 23 lingue, manifesti con le regole di comportamento e di igiene in fino a 26 lingue), mentre quelle più specifiche (p.es. informazioni sulla vaccinazione dei contatti stretti di persone a rischio) sono state pubblicate in una decina di lingue, tra cui le cinque principali lingue della migrazione. Dalla primavera 2022, è quasi sempre stata realizzata anche una versione in ucraino, il che dimostra l'influenza della politica e dei movimenti migratori nella selezione delle lingue in cui tradurre.

### Contenuto e obiettivo della comunicazione

Le attività di informazione plurilingue durante la pandemia erano chiaramente incentrate sulla salute e la prevenzione. Le informazioni concernenti misure economiche e finanziarie venivano invece tradotte molto raramente nelle lingue della migrazione. L'organo più presente in materia di comuni-

cazione plurilingue su prevenzione e salute è stato l'UFSP. La Segreteria di Stato della migrazione (SEM), anche se lontana dai riflettori dell'opinione pubblica, è stata altrettanto attiva. Collaborando con l'UFSP e in parte con media online per le comunità della diaspora, ha prodotto materiale e video nelle lingue della migrazione per i centri di asilo federali e cantonali. L'attenzione tematica delle informazioni plurilingue della Confederazione si è concentrata in primis sulle cosiddette misure primarie, ossia le regole imposte dalla Legge sulle epidemie per evitare la diffusione del coronavirus, proteggere le persone a rischio e salvaguardare le capacità mediche. Le informazioni riguardanti le misure secondarie, ossia quelle adottate per mitigare le conseguenze – soprattutto economiche – generate dall'attuazione delle misure primarie (cfr. BJ [UFG], 2020: 4 segg.), a livello federale erano accessibili solo nelle lingue ufficiali e in inglese. L'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS) e la Segreteria di Stato dell'economia (SECO) hanno per esempio pubblicato le informazioni e i moduli per l'indennità di perdita di guadagno e per l'indennità per lavoro ridotto in italiano, tedesco, francese e in parte in inglese. Video esplicativi con indicazioni quanto più possibile comprensibili sui passi (molto impegnativi dal punto di vista amministrativo) da seguire per chiedere crediti e altri aiuti finanziari sono stati realizzati dalla SECO in italiano, tedesco e francese. Il dipartimento dell'economia del Canton Zurigo ne ha prodotti e diffusi alcuni anche in svizzero-tedesco.

Passando in rassegna i temi sanitari oggetto di traduzioni in più lingue, salta all'occhio che il grosso della comunicazione si è focalizzato su appelli e direttive, ossia sulle

regole di igiene e di condotta. Il pieghevole dell'UFSP tradotto prima, più spesso e nel maggior numero di lingue contiene informazioni generali sul virus, sulla malattia e sulle prestazioni di aiuto, ma soprattutto indicazioni su come comportarsi e garantire l'igiene. I noti e costantemente aggiornati manifesti dello stesso UFSP con pittogrammi e spiegazioni su tali regole sono stati tradotti nel maggior numero possibile di lingue fino alla provvisoria conclusione della pandemia. Anche la comunicazione plurilingue delle autorità cantonali e comunali, delle ONG e dei movimenti di base era incentrata sulla salute e le regole di igiene e di comportamento. Alcuni uffici per l'integrazione (soprattutto di Cantoni e città finanziariamente forti e con un tasso elevato di popolazione migrante), sindacati e altre organizzazioni della società civile hanno però messo a disposizione nelle lingue della migrazione anche informazioni sulle misure secondarie, pur dovendo comunque fare riferimento alle (complicate) indicazioni e ai moduli delle autorità cantonali competenti (lavoro e assicurazioni sociali) esistenti solo nelle lingue ufficiali locali. Un modulo per la richiesta di indennità di perdita di guadagno tradotto in bulgaro, portoghese, thailandese, ungherese e romeno da un'organizzazione di base per lavoratrici e lavoratori del sesso dimostra *pars pro toto* che in questo caso il fabbisogno di traduzioni andava oltre le lingue ufficiali.

### Visibilità e reperibilità

Nella grande quantità di informazioni, non è sempre stato facile trovare quelle prodotte nelle lingue della migrazione o senza barriere. L'UFSP aveva sì completato sin dall'inizio il menù delle lingue sulla pagina della campagna

con link alle informazioni nelle lingue della migrazione (e in retoromancio, cfr. Coray, 2023), nonché creato sul suo sito sottopagine con documenti da scaricare nelle lingue della migrazione, in retoromancio, in lingua facile e in lingua dei segni (le ultime due da febbraio 2021 erano poi accessibili direttamente dalla selezione delle lingue), ma per persone con conoscenze insufficienti di una lingua ufficiale o dell'inglese, con scarsa dimestichezza digitale oppure prive dei dispositivi necessari queste informazioni sono rimaste per lo più inaccessibili, il che è stato ripetutamente criticato da alcuni attori della società civile. Anche le piattaforme digitali che agevolavano la ricerca attraverso la combinazione di offerte e prodotti plurilingui esigevano, per l'accesso, buone conoscenze di una lingua ufficiale, nonché una certa dotazione e dimestichezza digitale. L'UFSP si è quindi premurato di non pubblicare solo in internet queste informazioni, ma di divulgarle anche attivamente tramite i media sociali, i media della diaspora, newsletter, moltiplicatori presso autorità e organizzazioni della società civile (maggiori informazioni al punto 3.3). Molte traduzioni sono tuttavia rimaste al di fuori della percezione e della portata pubblica (p.es. testi della SEM e dell'UFSP all'attenzione dei centri di asilo, una lettera informativa inviata da un'autorità comunale alla popolazione anziana straniera, una scheda informativa ai genitori in merito alla necessità di testarsi a scuola), in parte intenzionalmente (p.es. per gruppi mirati molto specifici), in parte per evitare dibattiti sui costi e la necessità di queste traduzioni. Sono infine restate invisibili all'opinione pubblica le numerose attività di traduzione e di informazione svolte oralmente da hotline telefoniche e nei centri di tracciamento dei

contatti di autorità, sindacati, ONG e altri attori in loco.

### 3.2 Condizioni e processi di produzione

L'analisi delle condizioni e dei processi di produzione pone al centro le persone che di regola sono invisibili (Venuti, 1995) ma grazie alle quali sono disponibili offerte e prodotti plurilingui. Il loro lavoro di intermediazione e di traduzione, nonché i mezzi di cui possono avvalersi sono determinanti – soprattutto in una situazione di crisi – affinché venga raggiunta l'intera popolazione.

#### Direttive, mezzi e strutture

Durante la pandemia, sono state prodotte in pochissimo tempo moltissime informazioni plurilingui, il che per gli attori coinvolti ha significato una mole di lavoro straordinariamente elevata. I mezzi disponibili per gestire i lavori di traduzione erano molto diversi tra loro. Se soprattutto le autorità ufficialmente plurilingui a livello nazionale e cantonale potevano contare su direttive, strutture e mezzi per l'erogazione di servizi linguistici, lo stesso non si può dire delle ONG e dei movimenti di base più piccoli, anche se si occupano regolarmente – e non solo durante la pandemia – di traduzioni.

La Svizzera, con le sue quattro lingue nazionali – di cui tre ufficiali e una semiufficiale (retoromancio) – disponeva già prima della pandemia di regolamenti inerenti ai servizi linguistici dell'Amministrazione federale,<sup>5</sup> nonché di mezzi, strutture ed esperienza. Nei servizi linguistici centralizzati e decentralizzati, circa 450 persone si occupano di traduzioni nelle tre lingue ufficiali,

in retoromancio e in inglese, per lo più partendo da testi in tedesco (Kübler et al., 2020). Ai sensi della Legge sulle lingue, “nei rapporti con le persone che non padroneggiano alcuna lingua ufficiale, le autorità federali usano per quanto possibile una lingua loro comprensibile” (art. 6 cpv. 5 LLing). Secondo la Legge sulle pubblicazioni ufficiali, invece, “i testi [...] di particolare importanza o di interesse internazionale possono essere pubblicati in altre lingue, in particolare in inglese” (art. 14 cpv. 6 LPubb). Sulla scorta di un obbligo di protezione derivante dal diritto fondamentale e umano internazionale, lo Stato è tenuto a proporre traduzioni quando, in presenza di un elevato potenziale di pericolo, deve fare in modo che tutte le persone capiscano le informazioni e le disposizioni ufficiali (Achermann & Künzli, 2011). Stando alle persone interpellate, le decisioni in merito alla traduzione in altre lingue di informazioni sulla pandemia sono state prese in modo decentralizzato in seno alle unità amministrative. L'UFSP, per esempio, durante la pandemia ha pubblicato raccomandazioni interne specifiche sulle traduzioni, rispettivamente sulla gestione di informazioni scritte nelle lingue della migrazione (BAG [UFSP], 2021; 2022).

Anche Cantoni e città plurilingui dispongono di direttive, strutture e risorse per le traduzioni nelle lingue ufficiali. Per le informazioni sul coronavirus in altre lingue, le autorità da noi monitorate rimandavano in primis al materiale realizzato dall'UFSP. Alcuni uffici per l'integrazione (cantionali e comunali), ONG e movimenti di base hanno ef-

fettuato traduzioni ad hoc di informazioni che le autorità non avevano pubblicato nelle lingue in questione avvalendosi in parte delle competenze linguistiche delle loro collaboratrici e dei loro collaboratori. Alcune organizzazioni incaricate dall'UFSP avevano a disposizione un (piccolo) budget appositamente per le traduzioni.

#### Traduttrici e traduttori professionisti e dilettanti

Durante la pandemia, si sono occupati di traduzioni sia professionisti sia dilettanti, in condizioni e contesti diversi. In seno alla Confederazione, le traduzioni nelle lingue nazionali e in inglese sono state e sono affidate a traduttrici e traduttori professionisti dei servizi linguistici (centralizzati e decentralizzati) dell'Amministrazione federale. Le traduzioni in altre lingue vengono invece commissionate a esterne ed esterni, i quali si muovono in un mercato internazionale estremamente competitivo (Albisser, 2020). Le traduttrici e i traduttori esterni lavorano come freelance o con agenzie. Il mercato delle traduzioni e dell'interpretariato in lingue non nazionali (con l'eccezione dell'inglese) è tutto fuorché stabile e dipende fortemente dagli avvenimenti politici e migratori (Duchêne & Daveluy, 2015). Dalla primavera 2022, per esempio, le traduttrici e i traduttori verso l'ucraino sono ricercatissimi. Anche rivolgendosi alle agenzie, non sempre è stato possibile trovare professioniste e professionisti per le lingue cercate, ragione per la quale ci si è rivolti anche a dilettanti.

5 Cfr. Legge sulle lingue (LLing, RS 441.1) e Ordinanza sulle lingue (OLing, RS 441.11), Ordinanza sui servizi linguistici (OSLing, RS 172.081), Legge sulle pubblicazioni ufficiali (LPubb, RS 170.512) e Ordinanza sulle pubblicazioni ufficiali (OPubb, RS 170.512.1), istruzioni della Cancelleria federale sulle prestazioni linguistiche e direttive per gli affari del Consiglio federale (“Raccogliitore rosso”).



La pandemia ha fatto sì che le agenzie e i freelance che avevano già contatti con autorità sanitarie abbiano ricevuto molti più mandati, mentre altri sono rimasti temporaneamente senza lavoro. Le persone interpellate hanno dato la precedenza alle agenzie che coprono più lingue. La comunicazione monotematica ha avuto conseguenze interne anche all'Amministrazione: la Cancelleria federale e l'UFSP (e i rispettivi servizi linguistici) erano oberati di lavoro, mentre altri uffici erano sottoccupati a causa della sospensione di tutti i compiti non urgenti e/o non legati alla pandemia. Le basi giuridiche per i nuovi regolamenti e le misure ordinate dovevano inoltre essere create rapidamente e/o adeguate ripetutamente, e poi mandate in traduzione. La Cancelleria federale (e i suoi servizi linguistici) in qualità di Stato maggiore del Consiglio federale è stata dunque fortemente sollecitata.

Oltre che a traduttrici e traduttori professionisti interni, di agenzie e freelance, anche le autorità (nazionali, cantonali e comunali) durante la pandemia hanno affidato lavori di traduzione a dilettanti. Alcune autorità e organizzazioni della società civile disponevano di elenchi interni con le competenze linguistiche delle collaboratrici e dei collaboratori ai quali eventualmente fare capo, per esempio per la verifica di traduzioni (soprattutto testi brevi non destinati al grande pubblico) o in caso di problemi di comprensione al telefono o allo sportello. Con il loro lavoro di intermediazione e di traduzione – spesso non retribuito né riconosciuto pubblicamente – in seno a organizzazioni della società civile, molte traduttrici e molti traduttori dilettanti hanno contribuito ad aiutare persone che non avevano accesso alle informazioni e alle prestazioni

delle autorità. Essi consideravano sovente il loro impegno un atto di solidarietà, il che faceva scivolare in secondo piano discorsi inerenti alla retribuzione. In seno alle ONG e ai movimenti di base, tuttavia, erano attivi anche traduttrici e traduttori professionisti, per esempio nelle organizzazioni più grandi (con relativo budget) o nei media destinati alle persone migranti, che potevano contare sulla collaborazione (talvolta retribuita solo simbolicamente) di dilettanti e professionisti.

Molti lavori di traduzione venivano commissionati in esterna. Per le traduzioni assegnate dalle autorità, si è assistito in parte a una doppia esternalizzazione. Le agenzie di traduzione collaborano infatti sempre più spesso con uffici o freelance all'estero che dispongono delle conoscenze linguistiche in questione e di regola sono più economici. Le autorità hanno inoltre fatto molto affidamento su lavori di traduzione e di intermediazione di ONG e movimenti di base, in parte non retribuiti. Infine, anche le prestazioni spontanee, informali e non particolarmente valorizzate di dilettanti, per esempio al telefono, durante corsi di lingue e alfabetizzazione o in occasione di interventi in strada, hanno rappresentato una sorta di esternalizzazione dei lavori di intermediazione e di traduzione.

### Mezzi ausiliari digitali

Un'altra sfida durante la pandemia è stata rappresentata dal maggiore impiego di mezzi ausiliari digitali, il quale a sua volta ha contribuito a creare una tale quantità di prodotti plurilingui in così poco tempo. Nella fretta e con la necessità di tradurre anche in lingue poco o per nulla conosciute, gli ausilii

digitali alla traduzione (strumenti CAT [Computer Assisted Translation] ed MT [Machine Translation]) sono diventati viepiù importanti. Tra le traduttrici e i traduttori professionisti, erano e sono diffusi strumenti CAT che fungono da memoria di traduzione e da aiuto alla gestione, e che agevolano una ricerca e un confronto rapidi di parti di testo e termini già tradotti. Presso l'Amministrazione federale, l'implementazione definitiva di uno strumento CAT unitario per la traduzione computerizzata è caduta proprio nella fase pandemica, il che ha costituito un onere supplementare per alcune traduttrici e alcuni traduttori. La traduzione (nelle lingue ufficiali e in inglese) di testi mediante un programma MT (DeepL Pro) era già stata testata prima della crisi sanitaria, con un'introduzione a campione dal 2019 e definitiva per un periodo di quattro anni da gennaio 2020. Le e i dipendenti della Confederazione possono tuttavia utilizzare DeepL Pro solo per uso proprio e non per informazioni sensibili. I testi che vengono pubblicati o inviati vanno sottoposti ai servizi linguistici (Wymann, 2019; Nussbaumer, 2020).<sup>6</sup> Le traduttrici e i traduttori professionisti hanno segnalato quanto i lavori di revisione (post-editing) siano imprescindibili e spesso onerosi in termini di tempo quando i testi sono elaborati con strumenti MT. Durante la pandemia, gli strumenti MT per traduzioni in altre lingue sono stati utilizzati soprattutto

per lo scambio orale: specialiste e specialisti dell'integrazione, insegnanti o membri di ONG e movimenti di base hanno impiegato applicazioni di traduzione per dialogare faccia a faccia con persone che non parlavano le lingue nazionali o l'inglese.<sup>7</sup> In caso di emergenze sanitarie, sono stati coinvolti anche interpreti professionisti, i quali durante il lockdown hanno dovuto abituarsi all'uso di tecnologie per l'interpretariato a distanza (al telefono o in video) per poter continuare a lavorare.<sup>8</sup>

### Controllo di qualità

La grande quantità, la pressione temporale, il sostegno da parte di traduttrici e traduttori dilettanti, e il ricorso a strumenti digitali hanno reso molto impegnativi anche i controlli di qualità e le revisioni delle traduzioni effettuate durante la pandemia. Secondo le e i responsabili dei servizi di traduzione dell'Amministrazione federale, le revisioni sono imprescindibili affinché lo Stato parli a una sola voce e le informazioni del governo risultino uniformemente pertinenti, corrette e serie in tutte le lingue, e vengano prese sul serio. Le revisioni sono parte integrante del processo di lavoro in seno ai servizi linguistici dell'Amministrazione federale. Nel quadro dei mandati esterni, la verifica della traduzione è parte dell'incarico e il mandante assicura la revisione interna (cifre

6 Dal mansionario per il bando di concorso OMC del Centro di competenze per le tecnologie linguistiche della Cancelleria federale del 2023 emerge che la soluzione successiva deve offrire almeno dodici combinazioni linguistiche e padroneggiare tedesco, francese, italiano, inglese, spagnolo, portoghese e russo (Vogt, 2023). Nel mese di dicembre 2023, la scelta è di nuovo caduta su DeepL Pro (BK [Cancelleria federale], 2023).

7 Da fine 2021, anche un giornale gratuito si avvale della tecnologia MT per raggiungere le maggiori comunità migranti in Svizzera con traduzioni di contributi redazionali (cfr. [www.kleinreport.ch/news/die-maschine-machts-20-minuten-app-wird-mehrsprachig-98174/](http://www.kleinreport.ch/news/die-maschine-machts-20-minuten-app-wird-mehrsprachig-98174/) [3.7.2024]).

8 Per l'interpretariato a distanza durante la pandemia, cfr. per esempio Interpret (giugno 2020) e Bass (dicembre 2020).



4.4.5 e 4.5.2 delle istruzioni della Cancelleria federale sulle prestazioni linguistiche). La revisione interna non può però ovviamente essere effettuata per i testi tradotti in lingue che non si conoscono. Durante la pandemia, si è tentato con diverse strategie di garantire la corretta diffusione di informazioni delle autorità anche nelle lingue della migrazione, in particolare con controlli puntuali delle traduzioni delle agenzie da parte di un'altra agenzia, di terzi professionisti oppure di collaboratrici e collaboratori interni con le relative conoscenze linguistiche. Nelle ONG e nei movimenti di base, dove le traduzioni o gli adattamenti di informazioni tradotte erano sovente assegnati a dilettanti, si è puntato di regola su meccanismi di revisione interni non formalizzati: le traduzioni sono state verificate da collaboratrici o collaboratori, da membri dell'organizzazione e/o da amici e conoscenti. In alcuni casi, le correzioni sono state effettuate dopo riscontri negativi delle destinatarie e dei destinatari. In particolare i movimenti di base difettavano delle risorse (finanziarie e temporali) per lo svolgimento di una revisione, ma la comunicazione prevalentemente orale non lo rendeva in ogni caso necessario.

### 3.3 Diffusione e utilizzo

Molte persone coinvolte hanno dichiarato che le traduzioni da sole non bastavano a fornire a tutti le informazioni necessarie, e che occorreva puntare su mezzi e canali di diffusione quanto più possibile adeguati per i gruppi mirati. I dati tratti dalle nostre ricerche digitali consentono di trarre conclusioni sulle pratiche in rete, mentre i colloqui permettono di ricostruire le riflessioni e le

pratiche delle autorità e delle organizzazioni della società civile.

#### Spinta in ambito digitale

Durante la pandemia, la digitalizzazione è stata protagonista non solo nella produzione, ma anche nella diffusione di testi plurilingui, i quali venivano pubblicati, inviati e aggiornati a ritmi elevatissimi tramite internet e i media sociali. I prodotti della campagna dell'UFSP potevano essere scaricati dal sito dedicato e da quello dello stesso UFSP, ed erano consultabili anche sui classici organi di informazione e sui media sociali. Tramite newsletter, l'UFSP ragguagliava inoltre i portatori di interesse in merito all'esistenza di nuovi prodotti plurilingui, i quali venivano poi segnalati con appositi link (che in parte rimandavano a una determinata versione linguistica, in parte a pagine con tutte le versioni) sui rispettivi siti e/o piattaforme sociali dalle autorità cantonali e comunali, da numerose ONG e da alcuni movimenti di base. Le piattaforme web con riepiloghi delle informazioni sul coronavirus in tutte le possibili versioni linguistiche e in tutti i formati avrebbero dovuto agevolarne la ricerca. Viste le numerose modifiche (dei testi, ma anche dell'architettura dei siti), ciò presupponeva tuttavia una notevole manutenzione dei portali per evitare di diffondere informazioni obsolete o collegamenti errati, il che non sempre è stato possibile soprattutto per le organizzazioni della società civile con poche risorse. Il fatto di dover considerare un numero di lingue senza precedenti presupponeva inoltre che le e i responsabili dei siti avessero anche conoscenze linguistiche (minime, ricettive) per poter collegare la versione lin-

guistica giusta. La strategia di indicare la lingua nel nome del documento elettronico e sul documento stesso ha agevolato questo lavoro.

L'utilizzo di canali digitali nella diffusione di informazioni sanitarie di importanza vitale è considerato un mezzo rapidamente accessibile e democratico contro l'esclusione e a favore della partecipazione (Benigeri & Brodeur, 2001). Il forte ricorso alla comunicazione digitale durante la pandemia ha tuttavia anche estromesso chi disponeva di nessuna o poche conoscenze e infrastrutture digitali (cfr. anche punto 3.1). Si stima che in Svizzera un quinto della popolazione (dai quindici anni) abbia nessuna o poche competenze digitali (BFS [UST], 2021). Diversi studi, anche di altri paesi, sottolineano quindi l'importanza dei classici organi di informazione (radio e TV), che in situazioni di crisi vengono utilizzati da moltissime persone (Sotomo-Demoscope, 20.7.2021; Ahmad & Hillman, 2020; Wasserman & Madrid-Morales, 2022). Per questo motivo, per il governo è stato fondamentale trasmettere le conferenze stampa sul coronavirus tramite i tre enti radiotelevisivi e – nei primi mesi della pandemia – offrire anche la versione nella lingua dei segni, oltre che in quella ufficiale della regione in questione. La nostra ricerca ha rilevato pure tra le autorità cantonali e comunali e le organizzazioni della società civile la consapevolezza che per esempio anziane e anziani stranieri, genitori alloggiati o migranti in condizioni precarie non avessero necessariamente accesso all'internet. Questi gruppi di persone andavano raggiunti mediante lettera, volantino, telefono e/o lavoro di prossimità.

#### Processi di informazione dall'alto verso il basso, attori sussidiari della società civile e mobilitazione orizzontale

Il sistema politico e la situazione straordinaria hanno generato un processo di informazione dall'alto verso il basso: le comunicazioni partivano dalle autorità federali e venivano trasmesse alla popolazione tramite le autorità cantonali e comunali, le organizzazioni della società civile e i media. Chi non capiva le informazioni del governo (e in parte faceva riferimento a quelle del paese di provenienza) dipendeva da prestazioni di intermediazione e traduzione. Le autorità hanno fatto consapevolmente ricorso a uffici per l'integrazione, professionisti e professionisti della salute, ONG, media della diaspora, ma anche a figure di riferimento in seno alle comunità di migranti perché fungessero da moltiplicatori.

Queste prestazioni di intermediazione e traduzione federalistiche, a più livelli e sostenute da organizzazioni della società civile sono state possibili solo grazie all'impegno volontario e/o ben oltre il proprio grado di occupazione di moltissime persone: hanno per esempio tradotto alcuni manifesti in dialetto sursilvano per la popolazione locale, hanno spiegato tramite le apposite helpline i diritti e i doveri sul posto di lavoro alle lavoratrici e ai lavoratori portoghesi, hanno realizzato volantini per i genitori di lingua turca e semplificato le complicate lettere delle autorità per i genitori alloggiati, hanno tradotto i moduli per l'indennità di perdita di guadagno in bulgaro e informato le anziane e gli anziani italiani residenti a Zurigo tramite WhatsApp, e hanno fatto il possibile per coprire tutte le lingue nei centri di tracciamento dei contatti. Le infor-

mazioni principali sono state scambiate anche all'interno delle comunità stesse, con i membri plurilingui che hanno aiutato chi aveva difficoltà ad accedere alle comunicazioni ufficiali. Questi esempi emersi dalla nostra ricerca rappresentano *pars pro toto* le numerose prestazioni di intermediazione, traduzione e sostegno svolte da volontari non professionisti.

#### Utilizzo e utilità

Vi sono poche informazioni in merito alla ricezione dei testi plurilingui, rispettivamente sull'utilizzo e sull'utilizzabilità da parte dei gruppi mirati. Si tratta di una ricerca estremamente impegnativa dal punto di vista metodologico che non è stato possibile svolgere nell'ambito del presente progetto. L'utilizzo effettivo e l'utilità per i gruppi mirati costituiscono un grande interrogativo anche per le specialiste e gli specialisti di autorità e ONG interpellati, i quali hanno auspicato ripetutamente maggiori ragguagli sulla diffusione e l'impiego delle loro informazioni plurilingui, come pure su eventuali esigenze delle destinatarie e dei destinatari.

Le cifre inerenti ai download e alle visualizzazioni dicono poco sull'identità delle e degli utenti, sull'effettivo utilizzo e sulla comprensibilità dei prodotti plurilingui scaricati o consultati. I sondaggi online tra la popolazione migrante hanno escluso i gruppi più vulnerabili che non sanno né leggere né scrivere o non dispongono di competenze e mezzi digitali (Probst et al., 2021). Da colloqui con attori vicini alla base che hanno utilizzato informazioni plurilingui delle autorità sono emersi l'apprezzamento per la disponibilità di queste comunicazioni, ma anche la necessità di adeguarle e di fornire

prestazioni di intermediazione. Ritenevano che i testi fossero in parte troppo lunghi, troppo prolissi e troppo complicati. La critica riguarda anche il formato: la divulgazione di PDF tramite i media sociali ha causato problemi a livello di visualizzazione e di leggibilità. Particolarmente graditi sono stati i prodotti audiovisivi plurilingui che, stando alle persone interpellate, consentivano un accesso diretto ai gruppi mirati. In futuro, sarà importante considerare le valutazioni e le esigenze dei gruppi stessi di popolazione a cui ci si rivolge affinché la produzione di traduzioni non sia più basata in primo luogo sulle esperienze di figure intermedie o su supposizioni e speculazioni.

## 4. Discussione e conclusioni

La pandemia non ha creato nuovi problemi, semmai ha accentuato e reso maggiormente visibili quelli esistenti. Lo dimostrano più di tutto le lunghe code formatesi davanti ai punti di distribuzione di generi alimentari di città come Ginevra e Zurigo, code che hanno messo in risalto l'esistenza di *sans-papier* e poveri pure in Svizzera. La crisi e la pressione temporale hanno acuito anche le difficoltà delle persone con problemi linguistici a procurarsi le informazioni necessarie, ed evidenziato l'importanza spesso sottovalutata della traduzione quale pratica indissolubilmente legata al plurilinguismo e strumento di governo, così come delle sfide che essa porta con sé. Dall'analisi di offerte e prodotti plurilingui, nonché di dichiarazioni di persone coinvolte sono emersi l'ambivalenza tra inclusione ed esclusione delle attività di traduzione, i limiti della comunicazione delle autorità, e di conseguenza l'importante ruolo degli attori della società civile e del loro lavoro (spesso volontario).

#### Ambivalenza della traduzione

La traduzione è considerata uno strumento politico di inclusione, pari opportunità e giustizia per la sua capacità di abbattere gli ostacoli linguistici. Al tempo stesso, però, essa presuppone sempre delle decisioni: in quali lingue e quali contenuti tradurre? La traduzione come strumento di governo può quindi agevolare ma anche ostacolare la ricezione di informazioni e prestazioni. Gli inevitabili processi di selezione (non è possibile tradurre sempre tutto in tutte le lingue) generano disuguaglianze nell'ac-

cesso alle informazioni, il che può contribuire a sua volta a (ri)produrre disuguaglianze sociali.

La Confederazione ha tradotto moltissimo, per la prima volta ha informato la popolazione in ventisei lingue (oltre a ragguagli regolari in lingua facile e lingua dei segni), dimostrando la volontà di raggiungere quante più persone possibile. Eppure, anche a fronte di un tale sforzo alcuni gruppi linguistici sono sempre stati trascurati (e non ci si è rivolti a loro neppure con una lingua ufficiale facilmente comprensibile o con mezzi audiovisivi). Le traduzioni, in più, non erano facili da trovare: i canali di diffusione digitali dovevano raggiungere rapidamente il maggior numero di persone, ma l'accesso richiedeva il possesso di un'infrastruttura e di competenze digitali, nonché buone conoscenze di una lingua nazionale o dell'inglese. Quest'ultimo è stato in parte utilizzato anche come lingua franca per la comunicazione con allogliotti, con il rischio però di escludere le lavoratrici e i lavoratori meno qualificati che presentano più spesso un passato migratorio e di regola sanno poco l'inglese (BFS [UST], 2022; 2023).

L'ambivalenza non è stata dimostrata solo dalle lingue, dai formati e dai canali considerati, bensì anche dai contenuti selezionati per le traduzioni. Le informazioni sulle misure di sostegno di natura sanitaria (p.es. i vaccini) sono state pubblicate e rese accessibili in moltissime lingue, quelle riguardanti le misure di sostegno finanziario (p.es. indennità di perdita di guadagno) solo nelle lingue prescritte dalla legge. Ciò evidenzia un notevole interesse dello Stato

nella protezione della salute dell'intera popolazione, un obiettivo che non sarebbe stato perseguibile senza il coinvolgimento delle e dei migranti con scarse conoscenze delle lingue nazionali e dell'inglese, e un minore impegno linguistico ad aiutare queste stesse persone nell'accesso a risorse materiali. Il concetto di solidarietà e inclusione sovente associato alla traduzione appare dunque limitato e unilaterale, e soprattutto legato al proprio interesse.

Nell'orbita del tema della salute, il maggior numero di versioni linguistiche è stato raggiunto con le regole di prevenzione e di comportamento. La visibilità delle lingue della migrazione poteva dare l'impressione che le persone mirate andassero particolarmente incoraggiate a rispettare regole e direttive, il che poteva contribuire a una potenziale stigmatizzazione (Angermeyer, 2022). Come si vede, la traduzione si muove su uno stretto confine tra inclusione, solidarietà e pari opportunità da un lato, ed esclusione, interessi particolari e stigmatizzazione dall'altro. Questa difficilmente risolvibile ambivalenza passa in secondo piano al cospetto del sovraccarico (moralistico) o addirittura della celebrazione dimostrativa del plurilinguismo e delle attività di traduzione. Anche se tutti i contenuti venissero tradotti in tutte le lingue (p.es. grazie a nuove tecnologie come l'IA generativa e a speciali piattaforme, come vantato da alcuni fornitori di servizi di traduzione allo scopo di offrire una maggiore inclusione, varietà e crescita economica<sup>9</sup>), vi sarebbero comunque sempre persone che faticano a leggere e a scrivere, e/o troppo povere per poter disporre delle conoscenze e dei mezzi

necessari per accedere alle informazioni tradotte e ad altri ausilii.

#### **Ruolo sussidiario e impegno sociale di organizzazioni della società civile**

Le organizzazioni della società civile hanno funto da moltiplicatori e da intermediari delle informazioni delle autorità, ma pure colmato le lacune con proprie prestazioni di traduzione, adattamento e intermediazione. Contrariamente allo Stato e alle autorità, le organizzazioni della società civile, e in particolare i movimenti di base, sono più vicine alla popolazione e quindi informate più rapidamente sulle sue esigenze. Non a caso sono state le prime a segnalare la mancanza di comunicazioni nelle lingue della migrazione (e in lingua senza barriere) e, in parte, vi hanno posto rimedio producendo informazioni e/o adeguando e diramando quelle delle autorità. Con il sostegno di membri e volontari, hanno agito in modo rapido e senza inutili burocratismi lontano dai riflettori, da un lato potenziando la voce dello Stato e contribuendo a diffondere le misure e le regole vigenti nelle lingue, nei formati e tramite i canali più disparati, dall'altro colmando le lacune esistenti e rendendo accessibili le informazioni mancanti ai gruppi di popolazione svantaggiati da un punto di vista linguistico, mettendo quindi in luce la dimensione attivista della traduzione e un impegno sociopolitico (De Oliveira, 2014; Wolf, 2011).

La pandemia ha ulteriormente evidenziato la ripartizione linguistica del lavoro – esistente già prima – tra Stato e società civile: il plurilinguismo e le traduzioni tradi-

zionali sono compiti delle autorità federali (e delle autorità dei Cantoni plurilingui), le quali rispettano severi requisiti per quanto riguarda le qualifiche delle specialiste e degli specialisti del campo, nonché il controllo e la revisione del loro lavoro (cfr. p.es. l'Ordinanza sui servizi linguistici e le istruzioni della Cancelleria federale sulle prestazioni linguistiche). Del "nuovo plurilinguismo", ossia delle traduzioni nelle lingue della migrazione, ci si occupa invece all'occorrenza e affidandolo a esterni. La revisione di traduzioni commissionate dallo Stato in lingue della migrazione è a sua volta effettuata per lo più in esterna, in quanto le autorità non dispongono delle conoscenze linguistiche necessarie. L'accresciuta globalizzazione e digitalizzazione del mercato genera una notevole pressione sui prezzi delle traduttrici e dei traduttori esterni. Ai sensi dell'art. 4, cpv. 1 dell'Ordinanza sui servizi linguistici, la Confederazione, rispettivamente i dipartimenti avrebbero la possibilità di creare servizi linguistici per altre lingue (quindi diverse da quelle nazionali e dall'inglese). In considerazione dei costi di una tale struttura fissa e dell'incertezza sull'effettivo fabbisogno di altre lingue, l'Amministrazione federale ha (finora) rinunciato, accettando di fatto di non avere alcun controllo sulla qualità delle traduzioni esterne e delle attività di intermediazione degli attori della società civile, e questo nonostante la crescente migrazione, mobilità e internazionalità della popolazione.

#### **Prestazioni di traduzione della società civile riconosciute in modo insufficiente**

Come emerso dalla letteratura specializzata menzionata all'inizio, nella pianificazione in

caso di crisi i provvedimenti linguistici necessari vengono considerati solo marginalmente, quando non addirittura completamente trascurati. Il piano pandemico della Svizzera (BAG [UFSP], 2018: 28, 94) raccomandava sì di tenere conto della "diversità culturale e linguistica" del paese, del carattere internazionale di una pandemia e di un "plurilinguismo allargato" al fine di promuovere fiducia e solidarietà nella comunicazione e della diffusione di informazioni, ma a conti fatti ciò non è stato concretizzato. Le autorità hanno potuto avvalersi delle strutture e dei mezzi tradizionali già esistenti per attività di informazione nelle lingue nazionali e in inglese, mentre per quelle "allargate" dell'UFSP sono stati stanziati fondi cospicui. La pandemia ha tuttavia messo in evidenza il maggiore fabbisogno di traduzioni e intermediazioni, il quale è stato coperto soprattutto dall'impegno di numerosi membri di organizzazioni della società civile, che spesso hanno svolto a titolo gratuito adattamenti, traduzioni e revisioni ad hoc. Nel suo piano pandemico, l'UFSP ha sottolineato l'importante ruolo di moltiplicatore, pensando in primis ai "servizi dei medici cantonali e le autorità comunali come pure i medici e i fornitori di prestazioni di base e tutto il personale curante che godono della fiducia dei propri pazienti, le cerchie di medici specialisti e le società specialistiche così come i media, in particolare la radio e la televisione pubbliche come pure le reti sociali" (BAG [UFSP], 2018: 26) nonché alle istituzioni scolastiche. La crisi del coronavirus ha però portato alla ribalta anche l'importanza delle ONG e dei movimenti di base, che in quanto moltiplicatori, traduttori e intermediari erano più vicini alla popolazione, in particolare ai gruppi svantaggiati dal

9 P.es. <https://www.trados.com/it/blog/translate-everything-with-trados/> [3.7.2024].

punto di vista linguistico e/o emarginati socialmente, senza però poter contare sui mezzi finanziari a disposizione delle autorità per le prestazioni linguistiche. Il sostegno prestato da volontarie e volontari grazie alle loro conoscenze linguistiche si è rivelato urgentemente necessario, ma non adeguatamente riconosciuto e onorato. Questa “naturalizzazione” di competenze linguistiche non è nuova (Duchêne, 2011), ma durante la pandemia è emersa distintamente.

La pandemia ha quindi per così dire posto una lente di ingrandimento sul fatto che in tempo di crisi il plurilinguismo e le traduzioni possono rafforzare le disuguaglianze esistenti: le persone con una situazione lavorativa precaria e problemi finanziari ancora più grossi a causa del lockdown non sono state sufficientemente assistite dalle autorità con possibilità e informazioni a bassa soglia e in una lingua a loro comprensibile in merito alle offerte di sostegno. Le volontarie e i volontari che hanno colmato tale lacuna con lavori di intermediazione e di traduzione si sono rivelati imprescindibili, ma le loro prestazioni sono state fornite lontano dall’attenzione pubblica e senza essere adeguatamente riconosciute (e spesso nemmeno verificate). Il campo delle scienze linguistiche applicate ha lodato sin dall’inizio la possibilità di un servizio linguistico d’emergenza (“Emergency Language Services”) composto di specialiste e specialisti volontari a sostegno del governo durante una crisi, come pure l’utilizzo più sistematico di una lingua facile da capire (Li et al., 2020; Yao, 2022; Li et al., 2024). Al contempo, durante una pandemia occorre pensare non soltanto agli aspetti linguistici e sanitari, bensì anche agli ostacoli strutturali e finanziari. I fornitori di servizi linguistici

d’emergenza andrebbero inoltre adeguatamente formati e remunerati.

I risultati dimostrano che le sfide emerse a livello internazionale nel campo della comunicazione in caso di crisi (IFRC, 2022) si constatano in scala minore anche in Svizzera: l’attenzione incentrata sulle questioni e conseguenze sanitarie della pandemia e meno su quelle socioeconomiche, il ruolo essenziale ma non sufficientemente riconosciuto e studiato degli attori locali, le difficoltà di ordine linguistico poco considerate in tempo di crisi.

#### Limiti e prospettive

Chiudiamo con qualche riflessione sui limiti del progetto di ricerca “Plurilinguismo in una situazione di crisi sanitaria” e con indicazioni su ulteriori ricerche auspicabili in questo ambito.

I limiti principali del progetto sono di natura metodologica e pratica: i dati sono stati rilevati durante la pandemia, con la difficoltà quindi ad andare sul campo e la necessità in parte di un rilevamento a distanza. L’osservazione diretta di pratiche plurilingui in loco è stata possibile solo in poche circostanze. È stato più semplice organizzare i colloqui con le persone coinvolte, le quali hanno esposto le loro esperienze, le loro pratiche e le loro riflessioni, benché anche in questo caso il contesto pandemico (divieto di contatto, distanziamento, preferenza per scambi digitali, carico eccessivo di lavoro, malattia, paure) abbia posto notevoli limitazioni. In considerazione dell’inattesa quantità di informazioni e di traduzioni a tutti i livelli sociali, inoltre, è stato necessario orientarsi e ottenere una visione d’insieme prima di selezionare alcuni prodotti e

offerte plurilingui da analizzare approfonditamente. I dati rilevati per il progetto sono quindi da un lato molto ampi, ma dall’altro limitati in quanto a copertura (ci si è concentrati soprattutto su pratiche plurilingui accessibili pubblicamente; moltissime traduzioni sono state effettuate lontane dai riflettori) e a caratteristiche (è stato più facile accedere a dati digitali, che durante la pandemia hanno acquisito maggiore importanza, che non a dati sul campo).

Il fatto di concentrarsi sui processi di concezione, produzione e diffusione ha impedito di indagare l’impatto delle traduzioni sulle destinatarie e i destinatari. Da qui l’auspicio di ulteriori ricerche, espressi anche da diverse persone interpellate (come menzionato al punto 3.3 in relazione all’utilizzo e all’utilità delle informazioni plurilingui). Nuovi progetti di ricerca dovrebbero per esempio indagare se e come le informazioni delle autorità (nelle lingue nazionali e in inglese, in lingua semplice, nella lingua dei segni e/o nelle lingue della migrazione) siano arrivate alle destinatarie e ai destinatari, siano state comprese e utilizzate. Ciò richiederebbe maggiore ricerca sul campo presso le organizzazioni della società civile e gli attori dell’intermediazione, nonché analisi (linguistiche) più dettagliate delle offerte e dei prodotti plurilingui stessi. In un paese plurilingue come la Svizzera e in un mondo vieppiù mobile, riteniamo si tratti di progetti ragionevoli non solo per prepararsi a un’eventuale nuova crisi, ma anche per capire a quali condizioni (strutturali e linguistiche) attività in più lingue portino davvero a una maggiore comprensione e a pari opportunità.

## Possibilità di intervento

Le possibilità di intervento esposte di seguito si basano sui risultati della ricerca presentati in questo rapporto ma non si riferiscono esclusivamente a periodi di crisi.

### 1. Prestare maggiore attenzione a processi di selezione (linguistica e di contenuti) e alle rispettive conseguenze, soprattutto in quanto a:

- informazioni mancanti per piccoli gruppi linguistici
- carenza di informazioni nelle lingue della migrazione in merito a misure di sostegno socioeconomiche
- eccessi di traduzioni delle stesse informazioni a livelli politici diversi
- difficoltà di accedere e di classificare le informazioni.

### 2. Produrre informazioni in una lingua possibilmente facile da capire e anche in formati (audio) visivi per raggiungere il maggior numero di persone.

### 3. Rafforzare il coordinamento delle traduzioni in lingue della migrazione in seno alla Confederazione, in particolare per quanto riguarda:

- la selezione dei testi che dovrebbero essere disponibili in lingue diverse da quelle ufficiali
- l'assegnazione dei mandati di traduzione e la salvaguardia della qualità
- la cura della rete di contatti delle traduttrici e dei traduttori esterni.

### 4. Aumentare la visibilità e la reperibilità delle traduzioni (non solo in formato digitale, ma anche tramite i classici organi di informazione e di persona), e agevolare l'accesso alle informazioni e alle prestazioni di sostegno, non solo a livello linguistico, ma anche strutturale (offerte a bassa soglia).

### 5. Ampliare la collaborazione tra le autorità e le organizzazioni (anche di migranti) e gli attori della società civile, affinché in caso di crisi si possa ricorrere a reti di contatti plurilingui già esistenti per colmare le lacune di informazioni e di traduzioni.

### 6. Rimunerare adeguatamente le prestazioni di traduzione degli attori della società civile (spesso volontarie e volontari di ONG e movimenti di base) e consentire l'accesso a formazioni e perfezionamenti nel campo.

### 7. Lanciare e sostenere ricerche sulla comprensibilità e l'utilità di informazioni plurilingui delle autorità per le persone con barriere linguistiche e sulle loro esigenze.



---

## **Multilingualism in a public health crisis**

Research report

---

Renata Coray, Alexandre Duchêne, Emeline Beckmann,  
Stefano Losa, Alejandro Santano Suárez

# 1. Introduction

Before spring 2020, most people had only a very vague understanding of what a pandemic entails. This changed abruptly with the outbreak of the new infectious disease COVID-19, which is caused by the novel coronavirus SARS-CoV-2. The first cases in China were confirmed in December 2019, after which the virus spread rapidly and began claiming lives. On 11 March 2020, the World Health Organization (WHO) assessed that the epidemic had become a global pandemic.<sup>1</sup> Regarded as the most serious health crisis of the 21st century, it is responsible for more than seven million deaths (WHO, 2024). The general hallmarks of a crisis – “a specific, unexpected, non-routine event or series of events that creates high levels of uncertainty and a significant or perceived threat to high priority goals” (Seeger et al., 2003: 7) – as well as the sweeping restrictions placed on society during the pandemic generated great uncertainty in the population and a correspondingly high demand for information. In Switzerland, both governmental and civil society organisations worked to reach the entire population in all regions. In doing so, it was necessary to consider language barriers such as poor skills in one of the country’s official languages, cognitive impairments and limited digital literacy (Piller, 2022) – the kinds of linguistic challenges that, according to researchers in the areas of translation

and public health, are frequently marginalised or entirely ignored (Cadwell, 2021; Blumczynski & Wilson, 2022; O’Brien & Federici, 2023). During the pandemic, however, various governmental and private initiatives to produce clear information in multiple languages were undertaken, especially regarding the needs of linguistic minorities and/or socially disadvantaged groups in the migrant population (Piller et al, 2020; Ahmad & Hillman, 2020; Chouinard & Normand, 2020; Karidakis et al., 2022; Kleinberger et al., 2023; Li et al., 2024).

As a country with four national languages, Switzerland has considerable experience with multilingual communications. During the pandemic, however, an unusually high number of translations were conducted not only in the national languages and English (also categorised under the term “traditional multilingualism”) but also in the languages of the migrant population (“new multilingualism”) in addition to renderings in easy-to-read language and sign language (accessible content). The many multilingual services provided by governmental and civil society institutions and organisations during the coronavirus crisis were the focus of the research project “Multilingualism in a public health crisis”, conducted from 2021 to 2024 at the Research Centre on Multilingualism (RCM) of the University of Fribourg and the University of Teacher Education Fri-

1 Cf. <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19--11-march-2020> [3 July 2024].

2 Cf. <https://centre-plurilinguisme.ch/en/research/multilingualism-health-crisis> [3 July 2024]. We would like to take this opportunity to thank our research assistant Daniela Kappler (SUPSI), who worked on the project for one year, as well as the members of the advisory group, who were always constructive and supportive throughout the project.

bourg, in collaboration with the Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI).<sup>2</sup> The focus of the project was on the challenges surrounding multilingual crisis communication and, in particular, the related translation activities. Neither quality nor impact of the translations were research concerns, nor was the spread of misinformation studied. Rather, the investigation dealt with aspects of translation as a social practice and a policy instrument. In this regard, “translation” – an integral part of multilingualism (Meylaerts, 2013) – was conceptualised broadly from a sociolinguistic perspective as a social and political process that is neither neutral nor value-free, but rather that is influenced by various actors, discourses, power structures and interest groups (Venuti, 1996; Tymoczko, 2000; Wolf, 2011; Gal, 2015; Angermeyer, 2024). Moreover, translation (both written and oral) serves as a governmental tool (Koskinen, 2014; Urla, 2019) that can adopt various forms: intralingual (e.g. renderings in easy-to-read language), interlingual (translation from one language to another) and intersemiotic (adaptation from verbal language to non-verbal signs such as pictograms) (Jakobson, 1959).

The project first examined which actors<sup>3</sup> produced which information, for whom, and with what intentions and consequences. In a second step, the researchers explored the question as to precisely how and under what conditions this multilingual information was produced, disseminated and used. Lastly, the project considered the fundamental challenges and strategies surrounding production and communication of multilingual

information during the pandemic. This research report provides a summary of the overall approach and the most important findings.

3 The term “actors” and “multipliers” are used to describe individuals as well as institutions and organisations.

## 2. Methods and data

In seeking answers to the research questions formulated above, methods of digital and traditional ethnography were applied to analyse the multilingual communication activities and texts produced by selected federal offices and civil society actors in Switzerland during the pandemic. The governmental authorities and civil society actors studied include organisations and individuals active mainly in the areas of health, migration, work and school that were also involved in translation processes. The term “text” is used to describe (written and oral) products and services that were created and disseminated for the purpose of informing, supporting, instructing and/or regulating the target audiences, and that not only fulfilled a communicative function, but also had a performative effect (Smith, 1990).

The digital ethnography (Varis, 2016; Varis & Hou, 2020) from the first pandemic year was important as it provided a general picture of the multilingual products and services available online and in a wide range of different formats, including website content, posters, hotlines and videos. In addition, it was also a necessity from a research-ethics point of view and the order of the day, as the actors involved were juggling an extremely heavy workload (Sneller, 2022). The digital ethnography focussed on observing and documenting websites (and social media that were accessible to broad swaths of the population) containing information about the pandemic provided by federal offices, four cantonal authorities from each of Switzerland’s language regions (Vaud, Zurich, Graubünden and Ticino) and

their capital cities, more than 60 NGOs (including trade unions) and more than 50 grassroots organisations active in the selected cantons and cities. The resulting, comprehensive compilation of multilingual products and services then served as the basis for the subsequent classical ethnography (Heller, 2008; Heller et al., 2018) conducted during interviews (explorative interviews, semi-structured interviews, individual and group interviews) with 90 individuals from the selected federal, cantonal and municipal authorities as well as from civil society organisations. The focus was on persons responsible for crisis communication in general and for dissemination of information and translations in particular (21 from federal offices; 34 from cantonal and communal offices including teachers; 21 from NGOs; and 14 from grassroots organisations).

Table: Basis of data<sup>4</sup>

### Digital data

(Collection of multilingual products and screenshots including notes on observations) (June 2020 to May 2021; retrospectively March to May 2020)

Searches on publicly accessible websites (partly also in social media) by actors in the fields of health, migration, work and school to find references to translation activities. Online information about the coronavirus provided by:

- 18 governmental authorities (administrative units at the federal government; in Vaud/Lausanne; ZH/Zurich; Graubünden/Chur; Ticino/Bellinzona and Lugano)
- 63 NGOs
- 54 grassroots organisations (14 in Vaud/Lausanne; 15 in ZH/Zurich; 11 in Graubünden/Chur; 14 in Ticino/Bellinzona and Lugano)

### Interviews, discussions and participant observation

(April 2021–August 2023)

Interviews (individual and group) and/or (explorative) discussions with a total of 90 persons who were involved in the conception, production and/or dissemination of multilingual COVID-related information (in the areas of language services, communications, helplines, health, migration, asylum, work and/or school):

- 21 persons from federal offices
- 34 persons from cantonal and municipal authorities
- 21 persons from NGOs
- 14 persons from grassroots organisations

Participant observation in contact tracing centres, in diaspora media and at public events on the coronavirus crisis held by NGOs.

### Policy documents

Documents and other input from authorities, policy-makers and media in the area of crisis communication, multilingual information and translation (general and during the pandemic):

- Legal bases (laws, ordinances, directives)
- (Internal) guidelines, instructions and recommendations
- Parliamentary procedural requests (Swiss Confederation)
- Media reports
- (External) evaluations of crisis communication

<sup>4</sup> The digital data, the interview questionnaires and the compiled specialist literature are stored in the RCM archives and can be accessed on request.

Conducting research both online and in the field presented methodological challenges, including the fact that a considerable amount of time had sometimes passed between an event and the interview about the related experiences, and that participant observation was possible only to a very limited extent. Despite the inherent difficulties, however, the combined digital and traditional ethnography provided insights into multilingual activities and production conditions that are invisible online, especially those delivered by civil society actors or in oral form. These data were supplemented by media reports, a compilation of parliamentary motions on multilingual crisis communication, and by governmental policy documents concerning laws, directives, (internal) guidelines, instructions and recommendations on crisis communication in general and on multilingual information and translation in particular.

In addition to a global (content) analysis (Mayring, 2015) of these data, selected exemplary multilingual products and services were analysed in depth, including additional interviews with involved actors to learn more about the actual production conditions and translation processes. This circular process (common to qualitative research) of data collection and interpretation (Schlobinski, 2005) was supplemented by context analyses of records such as statistics and policy documents. Taking the digital ethnography and multilingual products and services themselves as a starting point, the data and related analyses enabled a record to be made of information about the various actors, kinds of content, languages, modalities, formats and target audiences of multilingual pandemic-related information at

various levels of society and over a longer period of time. In addition, the interviews permitted a behind-the-scenes look at the production of these multilingual offerings, and they provided insights both into ideas and intentions that are effective in translation processes and into the existing constraints, tools, challenges and learning processes. Lastly, on the basis of the interviews with frontline actors and multipliers, information was collected on the use and dissemination of multilingual products and services.

### 3. Overview of the findings

In the following section, the findings generated by analyses of the multilingual communications performed by governmental and civil society actors during the coronavirus crisis are presented on the basis of three analytical focuses: 1. characteristics of the multilingual products and services provided; 2. practices and challenges in the production processes; and 3. practices and challenges in disseminating and using multilingual products and services.

#### 3.1 Multilingual products and services

Multilingual activities during the coronavirus crisis were conducted on all levels of society, in various languages and formats, on various topics, on various channels, and with varying degrees of visibility and findability.

##### Volume and formats

Federal, cantonal and communal authorities all regularly addressed the public to provide information about the current situation, applicable rules and measures. Coupled with the inherently fluid situation of the pandemic and the related need to adapt the measures taken, this federalist multiplication of information provision (Kleinberger et al., 2023: 23) resulted in a bewildering amount of information. This veritable “tsunami” of communications (Zarocostas, 2020) was further fuelled by the fact that not only the federal government, but also cantons and cities carried out their own campaigns; on the one

hand, the latter were designed to support the federal government’s information strategy, while on the other, they served to communicate additional cantonal and communal rules and measures. As a result, duplication of efforts and high costs were unavoidable, as was a certain amount of stress both on the producing and receiving ends of the communications.

As part of the national coronavirus campaign of the Federal Office of Public Health (FOPH), a considerable number of (written and audiovisual) texts were produced, generally in Switzerland’s three official languages and English, occasionally also in Romansh and in the languages of migrant communities. For the first time, information was translated into up to 21 languages of the migrant population, with, for example, a good third of more than 50 coronavirus posters created in 5 to 21 of these languages. In addition, the FOPH also either produced or commissioned the production of accessible content (easy-to-read language and sign language) in Switzerland’s three official languages and English. In keeping with the country’s established federalist communications modalities, the information provided by the FOPH, as Switzerland’s highest health authority, was then disseminated by cantonal and communal offices as well as by many civil society actors; in part, the content was also adapted for specific contexts and needs, which further led to an increase in the volume of information on the pandemic.

Multilingual products and services were made available in all possible formats and on

a wide variety of channels. Information in writing (e.g. fact sheets, bulletins, circulars, posters, letters, forms, presentation kits, infographics) as well as audiovisual and audio formats (e.g. press conferences, videos, podcasts) was distributed mainly via traditional and new media (e.g. press, radio, television, internet, YouTube, apps, WhatsApp, Facebook) and sometimes also during face-to-face meetings in courses, at service desks or in social work settings. Multilingual information was also provided on the telephone, specifically via hotlines and at contact tracing centres.

#### Actors and choice of language

During the pandemic, the degree of multilingual information and communication by governmental authorities, NGOs and grassroots organisations differed. For instance, it was observed that the federal government, specifically the FOPH, translated more content (generally texts written in German) more quickly into the national languages and English than into the languages of the migrant population. This condition is related to available resources and institutionalised processes that existed already prior to the pandemic – and that mirror both language-policy priorities and dominant language hierarchies. A disproportionately active role in delivering translation services in the languages of migrant communities was taken on by governmental authorities involved in health and integration as well as NGOs, grassroots organisations and trade unions – actors who generally also communicated with migrants before the pandemic. This group also includes teachers at the micro level, whose (also pre-pandemic) pro-

fessional responsibilities include ensuring that allophone parents, i.e. who do not speak the local language, receive all necessary information.

The kinds of language as well as the number of languages chosen indicate that various translation logics – which can also occur in combination – are at play. This includes normative, law-based logics (compliance with language regulations and internal policies when, for instance, information is provided in the official languages and English); demand-based logics (as determined by languages of the target group, for instance when videos are also produced in sign language); quantitative-pragmatic logics (interest in reaching the numerically largest language groups, for instance in cases when content is translated into the five largest non-national languages in Switzerland: Portuguese, Albanian, Spanish, Serbo-Croatian and Turkish in addition to the official languages and English); quantitative-maximal logics (information provided in as many language versions as possible); resource-based logics (when, for instance, Romansh translations are not provided due to limited financial and human resources); and symbolic logics (when translations in niche languages are occasionally provided or when a language with a non-Roman alphabet is deliberately included on a poster).

Although it was observed that the FOPH reduced the number of languages on several fact sheets and circulars over time, basic health information still tended to be provided according to quantitative-maximal logics, including general information on immunisations in up to 23 languages and posters with social-distancing and hygiene rules in up to 26 languages. By contrast,

more specific information on immunisations that was directed towards contact persons and caregivers of at-risk individuals was published in roughly 10 languages, including those of the five largest migrant communities. Starting in spring 2022, information was almost always made available in Ukrainian, thereby highlighting the influence that politics and migration wield over language choice.

#### Content-based and communicative focus

Content-wise, the focus of multilingual information activities during the pandemic was clearly placed on health and prevention. By contrast, information on economic and financial measures was only very rarely translated into the languages of the migrant population. As Switzerland's highest health authority, the FOPH played the largest role in providing multilingual information on health and preventive measures. The State Secretariat for Migration (SEM) was also active in this area, although the general public was less aware of these efforts. In collaboration with the FOPH and in part with online media to reach diaspora communities, the SEM produced its own material and videos for federal and cantonal asylum centres in the languages of the migrant population. From a thematic viewpoint, this multilingual information mainly concerned so-called "primary measures", i.e. the steps defined in the federal Epidemics Act to prevent the spread of the coronavirus, to protect vulnerable individuals and to guarantee healthcare provision and capacities. At the federal level, information on "secondary measures" – measures to cushion negative (economic) consequences of the "primary measures"

(BJ [FOJ], 2020: 4f) – was available only in the three official languages and English. For instance, the Federal Social Insurance Office (FSIO) and the State Secretariat for Economic Affairs (SECO) published their information and application forms for compensation for loss of earnings and short-time employment in the three official languages and, in part, in English. SECO published explanatory videos with clear information on the (bureaucratic and complex) steps to apply for credit and other financial aid in Switzerland's three official languages, and other offices such as the Department for Economic Affairs of the Canton of Zurich provided information in (Swiss) German.

When considering health topics that were translated into several languages, it becomes evident that the functional communicative focus was placed on public appeals and directives, specifically on hygiene measures and social-distancing. The FOPH general fact sheet on the coronavirus translated earliest, most often, and into the most languages contained general information on the virus, the related infectious disease, and available support, but it mainly – and prominently – addressed the prevailing hygiene and social-distancing rules. The most common and regularly updated FOPH posters with pictograms and explanations of these rules were translated into as many languages as possible up to the (provisional) end of the pandemic.

Cantonal and communal authorities as well as NGOs and grassroots organisations also focused their multilingual information on communicating content regarding health, hygiene and social distancing. However, some foreign national service offices (mainly from financially well-situated cantons and



cities with a large migrant population) as well as trade unions and other civil society organisations also provided information on secondary measures in the languages of migrant communities, although they repeatedly had to refer to the (complex) information and forms of the relevant cantonal (employment and social insurance) offices, where only the local language(s) are used. Alone the fact that a grassroots organisation for sex workers produced ad hoc translations of an application form for loss of earnings compensation into Bulgarian, Portuguese, Thai, Hungarian and Romanian illustrates *pars pro toto* that the demand for translations went beyond the official languages.

#### Visibility and findability

In the mass of information published, it was not always easy to find information in the languages of migrant communities or in accessible language. Links to information in migrant languages (and in Romansh, Coray, 2023) were added to the language menu on the FOPH coronavirus campaign web page already at an early stage of the pandemic. Downloads in Romansh and the languages of the migrant communities as well as in easy-to-read language and sign language were also made available on the general FOPH coronavirus website (the latter two directly via the language menu as of February 2021). Nevertheless, individuals with poor skills in an official language or English as well as persons lacking either familiarity with using digital media or the necessary infrastructure were unable to access this information, a condition that was repeatedly criticised by several civil society actors. Moreover, even

those digital platforms designed to facilitate the search for multilingual products and services placed high demands on users regarding both their skills in an official language and their digital abilities and infrastructure capacities. For this reason, the FOPH made an active effort to distribute the information on channels other than the internet, including social media, migrant-language media channels, newsletters, multipliers in governmental and civil society organisations (cf. chapter 3.3). However, several translations remained inaccessible and invisible to the general public – partly when highly specific audiences were addressed, and partly to avoid public debate on the cost and necessity of the translations. Examples include SEM and FOPH publications for asylum centres, a municipal letter addressed to foreign national senior citizens, and a factsheet for parents on COVID testing at school. The wider public was also unaware of the numerous oral translations and information activities conducted on telephone hotlines and contact tracing centres by governmental authorities, trade unions and NGOs as well as local individuals and organisations.

### 3.2 Conditions and processes of production

The analysis of the conditions and processes involved in producing multilingual communications draws attention to individuals who as a rule are invisible (Venuti, 1995), but who are indeed the driving force behind the multilingual products and services on offer. The communications and translation services they provide as well as the resources they have access to are cru-

cial for reaching the entire population, especially in a crisis situation.

#### Guidelines, resources and structures

During the pandemic, an extremely large volume of multilingual information was produced within a very short space of time, which led to an extraordinarily high workload for the persons involved. The various actors had access to a highly uneven set of resources for dealing with the growing amount of translation work: whereas the official national and cantonal multilingual authorities had guidelines, structures and resources in place for the required language services, these frameworks were lacking in particular at smaller NGOs and grassroots organisations – and this, despite the fact that these civil service institutions provide translations in their regular operations and not only during crisis situations like the pandemic.

Already before the pandemic, Switzerland with its four national languages – the three official languages (German, French and Italian) and the semi-official language (Romansh) – had created a set of regulations to govern language services at the Federal Administration<sup>5</sup> and could therefore draw on corresponding resources, structures and experiences. Some 450 staff in central and decentralised language services translate into the official languages, Romansh and English, generally from German source texts (Kübler et al., 2020). As set out in the Languages Act, “[i]n dealings with

persons who have no command of an official language, the federal authorities shall if possible use a language that these persons understand” (Art. 6 para. 5 LangA). According to the Publications Act, “[t]exts of particular importance or international interest [...] may also be published in other languages, in particular English” (Art. 14 para. 6 PubA). Moreover, the state is obliged to provide translations – an obligation stemming from its duty to protect and the internationally anchored fundamental, human right to life – in high-risk cases in which it is essential that the entire population understands all relevant information and instructions (Achermann & Künzli, 2011). Decisions on translating pandemic-related information into languages other than the standard languages were made on a decentralised basis in the administrative units, according to statements made by interviewees. And still while the pandemic was ongoing, the FOPH published internal recommendations specifically for translations, in particular for dealing with written information in the languages spoken in the migrant population (BAG [FOPH], 2021; 2022).

Officially multilingual cantons and cities also have existing guidelines, structures and resources for translations into the official languages. With regard to coronavirus information in non-national languages, the authorities that were observed over the course of this study primarily referred to FOPH material. Some (cantonal and municipal) foreign national service offices, NGOs and grassroots organisations undertook ad

5 Cf. the Languages Act LangA and Languages Ordinance LangO (SR 441.1, SR 441.11), the Language Services Ordinance, LangSO (SR 172.081), the Publications Act and Publications Ordinance (SR 170.512, SR 170.512.1), Federal Chancellery instructions on the provision of language services, and the Guidelines for Federal Council Affairs (“Red File”).

hoc translations of information that the federal government had not provided in other languages. In some cases, they relied on the language skills of their staff, while some of these organisations working on behalf of the FOPH also had a (small) budget earmarked for translations.

### Professional and lay translators

Language professionals and lay persons alike translated content during the pandemic, albeit in different contexts and under different conditions. In the federal government, professional translators at (central and decentralised) language services were (and remain) responsible for translations into the national languages and English. Translations into other languages are outsourced to external translators, who are active in a highly competitive, international translation market (Albisser, 2020), and who are either independent translators or those affiliated with a translation agency. The market for translators and interpreters in non-national languages (other than English) is highly volatile and heavily dependent on world events in politics and migration (Duchêne & Daveluy, 2015), as illustrated by the sudden need for Ukrainian translators in the spring of 2022. Indeed, even large translation agencies were unable to supply professional translators for all languages needed, which is why lay translators were also engaged.

During the pandemic, translations agencies and independent translators with existing ties to health authorities received many additional assignments, whereas some other language service providers experienced periods of no work at all. The inter-

viewed persons responsible for outsourcing translation work in the Federal Administration said they preferred working with agencies that provided language services in multiple languages. The same disbalance in workload was observed at the federal authorities: the fact that the communications dealt mainly with a single topic resulted in a heavy workload for language service providers in particular at the FOPH and Federal Chancellery, while some colleagues in other federal offices often had very little to do, as all non-essential assignments and those unrelated to the pandemic were on hold. Another factor contributing to the demanding situation for staff at the Federal Chancellery (the administrative arm of the Federal Council) and its language services is because the fluid situation required that the legal bases for new directives and measures had to be created quickly and/or repeatedly altered – and subsequently translated.

In addition to professional translators in the government, independent translators and translators at agencies, numerous laypersons also translated texts – including at (federal, cantonal and communal) authorities during the pandemic. At some governmental authorities and civil society organisations, internal lists were made of employees' language skills; if needed, these individuals could be contacted for controlling translations (mainly shorter texts not intended for a larger audience) or to help out when communication problems arose on the telephone or at a service desk. In civil society organisations, the communication and translation work provided by numerous laypersons – often without pay or official recognition – helped to inform and support people who otherwise would have

been unable to access official information and services. The lay translators often conceived of their work as an act of solidarity, pushing questions of compensation to the background. However, NGOs and grassroots institutions also relied on professional translators, for instance for translations at large NGOs (with a correspondingly large budget) or at migrant-language media, which relied on the (sometimes more symbolically remunerated) services provided by motivated lay *and* professional translators.

(Multiple) external and further outsourced translations were also observed. In the case of translation assignments commissioned by governmental authorities, subcontracting sometimes took place. The latter is because translation agencies increasingly work with their foreign partners or freelance translators abroad who have the relevant language skills and who generally cost less than Swiss translators. The authorities also relied heavily on (sometimes unpaid) translation and communication services from NGOs and grassroots organisations. Lastly, the spontaneous and as a rule not specifically valorised informal language services delivered by laypersons in settings – such as telephone calls with authorities, in language and literacy courses, and for social work – also represent a type of external or outsourced translation and communication work.

### Digital tools

Another challenge arising over the course of the pandemic was related to the increased use of digital aids, which also played a role in producing the large volume of multilingual texts and communications in such a short time. Digital aids such as computer-assisted translation (CAT) tools and machine translation (MT) tools took on a much greater significance due to the intense time pressure as well as the necessity to translate information into languages that translators have only poorly mastered – or not at all. CAT tools have long been in the repertoire of professional translators, especially Translation Memory and management tools that facilitate locating and aligning already translated text and terminology. The final decision to introduce government-wide, standardised CAT tools at the Federal Administration was made during the pandemic, placing an additional burden on some translators. Machine translations (MT) into Switzerland's official languages and English with DeepL Pro had already been tested prior to the pandemic; starting in 2019, the tool was introduced on a trial basis and, in 2020, for a four-year period. However, federal employees may use DeepL Pro for their own information purposes only and not for sensitive content; texts to be published or distributed must be submitted to the federal language services (Wymann, 2019; Nussbaumer, 2020).<sup>6</sup> In the case of MT, professional translators stressed that text revision (post-editing) is absolutely necessary

6 As set out in the specifications for the 2023 WTO call issued by the Federal Chancellery's Centre of Expertise for Language Technologies, the follow-up solution must offer at least 12 language combinations, of which German, French, English, Spanish, Portuguese and Russian are prerequisites (Vogt, 2023). In December 2023, DeepL Pro was again awarded the contract (BK, 2023).

to ensure accuracy, and that the work is extremely time consuming. MT tools for translations into other languages were mainly used for oral communications during the pandemic: social workers specialised in integration, teachers or members of NGOs and grassroots organisations sometimes used translation apps for face-to-face communications with individuals who speak neither an official language of Switzerland nor English.<sup>7</sup> In the case of health emergencies, professional interpreters were also engaged, who at that time – at the very latest – were forced to befriend remote interpreting technologies (via telephone and video) in order to continue working.<sup>8</sup>

#### Quality control

The large volume of work, extreme time pressure, support from lay translators and the use of digital tools also resulted in major challenges surrounding translation revision and quality assurance during the pandemic. Supervisors at the Language Services of the Federal Administration say translation revision is an essential step in guaranteeing that the government speaks “with one voice”, and for ensuring that the communications released by the government are equally relevant, accurate, trustworthy and taken seriously in all languages. Revision is an integral part of the work at the Language Services of the Federal Administration; for outsourced translations, internal translation revision is part of the process, and the commissioning party in the Administration is

responsible for ensuring these processes are carried out (Federal Chancellery instructions on the provision of language services, items 4.4.5 and 4.5.2). However, the commissioning parties must not revise translations of languages they themselves have not mastered. During the pandemic, various quality assurance strategies were pursued to ensure the correct translation of official information in the languages of the migrant population; in particular, isolated controls of outsourced translations were conducted by a different translation agency, by external professional translators but also by government employees who possess the language skills in question. Non-formalised revision processes were the norm at NGOs and grassroots organisations, where laypersons were often responsible for translating in-house content and for adapting translated official information. At these organisations, translations were proofread by staff or members as well as by friends and acquaintances; in some cases, translated information was corrected after errors were reported by individuals in the target audiences. Grassroots organisations in particular simply lacked the (financial and human) resources needed; moreover, most of their communications were conducted in spoken language, making revision impossible.

### 3.3 Dissemination and use

Many persons interviewed stressed that translation alone is an insufficient means

for communicating the necessary information, and that tools and methods of disseminating information should be adapted to the target audience as far as possible. The digital data collected during the project permit statements to be made on related online practices, while the interviews provide insights into analogous considerations and practices on the part of governmental actors and civil society organisations.

#### Boosting digitisation

A widespread use of digital tools during the pandemic was observed not only for the production, but also for the dissemination of multilingual texts, which were published, communicated and updated at a rapid pace on websites and on social media. In addition to the coronavirus information made available – also for download – on the FOPH pandemic websites, the information was also visible in traditional and social media. The FOPH also created newsletters to inform stakeholders about new multilingual coronavirus campaign products. Cantonal and municipal authorities, numerous NGOs as well as several grassroots organisations linked this information on their own websites and/or social media platforms (sometimes directly to a specific language version, and sometimes to web pages with all language versions). Internet platforms with consolidated pandemic-related information in all possible formats and language versions were created to make the information easier to find. In light of the many changes made (to the texts themselves, but also to the website architecture), it was necessary to constantly maintain the websites to avoid error messages, a particularly difficult task

for civil society organisations that lacked resources. Moreover, the fact that so many different language versions were available implied that webmasters, too, needed (basic, receptive) language skills in order to set the language links correctly; this process was made easier by the decision to systematically use the language in question both on the name of the electronic file and in the document itself.

Using digital channels to communicate vital (health-related) information is widely considered to be an easily accessible, democratic way to promote participation and reduce exclusion (Benigeri & Brodeur, 2001). However, the extreme use of digital communication channels during the pandemic also had the effect of excluding individuals who have limited, or no, digital skills or access to infrastructure (cf. chapter 3.1). In Switzerland, it is believed a fifth of the population aged 15 and older has poor digital literacy or none at all (BFS [FSO], 2021). Various studies, also from other countries, have pointed to the significance of traditional media such as radio and television, which many people turn to in a crisis (Sotom-Demoscope, 20 July 2021; Ahmad & Hillman, 2020; Wasserman & Madrid-Morales, 2022). For this reason, the federal government attached great importance to broadcasting press conferences on the coronavirus over the three public radio and television stations; in the first months of the pandemic, these events were translated into sign language in addition to the official language of the regions. Over the course of the project, several examples at cantonal and municipal authorities and in civil society organisations were observed, attesting to the awareness that foreign senior citizens,

7 At the end of 2021, a free newspaper also began using MT tools to provide the largest migrant communities in Switzerland with translations of articles, cf. [www.kleinreport.ch/news/die-maschine-machts-20-minuten-app-wird-mehrsprachig-98174/](http://www.kleinreport.ch/news/die-maschine-machts-20-minuten-app-wird-mehrsprachig-98174/) [3 July 2024].

8 For remote interpretation during the pandemic, cf. Interpret (June 2020) and Bass (Dec. 2020).

allophone parents and migrants living in precarious circumstances cannot necessarily be reached via the internet, but rather by letter, circular, telephone or outreach work.

#### **Top-down information, subsidiary civil society actors, horizontal mobilisation**

Due to structures inherent in Switzerland's political system as well as the exceptional situation, pandemic information was communicated top-down: from the highest federal authorities to cantonal and communal authorities and civil society organisations, and via the media to the entire population. Individuals unable to understand the official information – and who sometimes relied on information from their home countries – were dependent on translations and communication services. Foreign national service offices, healthcare professionals, NGOs and diaspora media as well as recognised authority figures within migrant communities were utilised by the Swiss authorities as multipliers.

These federalist, multi-level translation and communication services as well as those provided by civil society organisations were possible only because many people volunteered and/or took on much more than their usual workload. Examples of additional activities include the following: translating posters for the local population in remote Sursilvan; working the hotline to ensure that Portuguese employees understand their rights and obligations in the workplace; translating school information for Turkish-speaking parents; simplifying complicated official letters for allophone parents; translating applications forms for loss of

earnings compensation into Bulgarian; communicating with Italian senior citizens in Zurich via WhatsApp; and mobilising the foreign language skills of the various service providers and volunteers as efficiently as possible in contact tracing centres. In the various communities themselves, the most important information was also shared, and multilingual community members were able to help those who found it difficult to access official information. These examples, which are documented in the research project, are considered to represent *pars pro toto* the numerous communication, translation and support activities carried out by volunteers and laypersons at the frontline during the pandemic.

#### **Use and benefits**

Questions concerning how target audiences received the multilingual texts, how the texts were used and how useful they were remain largely unanswered; even in the scope of this project, this – methodologically demanding – research could not be conducted. For the interviewed professionals in the government and at NGOs, how the content was actually used and, ultimately, how it benefited the target audiences are also major questions. Indeed, these actors repeatedly stated the desire to have more information on effective dissemination and use of their multilingual communications and to better understand the needs of the target audiences.

As a makeshift solution, the interviewees looked at the number of downloads and views, which, however, has limited value regarding the identity of the target audiences, how they actually used the informa-

tion, and how comprehensible the downloaded and viewed multilingual products were. Online surveys of the migrant population also exclude the most vulnerable individuals who can neither read nor write, and who have no digital skills or resources (Probst et al., 2021). From conversations with frontline actors who used multilingual information stemming from the authorities, it was apparent that while they welcomed the availability, they often thought it was too long, too wordy, too complicated for their purposes, and that the information was only serviceable after it was adapted for the target audience in question. This feedback also concerns the formats used, as uploading PDF files on social media platforms caused problems with the display and readability. Interviewees particularly appreciated multilingual audiovisual products, as these facilitate direct access to target audiences. An important future step would be learning more about the needs and opinions of the target audiences themselves to ensure that the production of translations is no longer primarily based on the experiences of intermediaries or on vague, speculative assumptions.



## 4. Discussion and conclusions

Far from creating new problems, the pandemic highlighted existing issues and made them more visible. The most striking illustration of this is found in the long queues that formed outside food banks in cities such as Geneva and Zurich, drawing attention to undocumented migrants and the poor in Switzerland. In addition, the crisis and the hectic pace of information provision further compounded the pre-existing challenges facing individuals who lack the necessary language skills when they try to access important information. Another important issue that gained visibility during the crisis is the crucial, often unrecognised role of translation both as an inherent aspect of multilingualism and as an instrument of government as well as the associated challenges. The analysis of multilingual products and services as well as statements by persons engaged in their production shed light in particular on the ambivalence surrounding translation activities, specifically the balancing act between inclusion and exclusion, but also the limitations of official communications and, consequently, the key role played by civil society actors and their (often unpaid) contributions.

### Ambivalence inherent in translation

Translation is widely viewed as a political practice of inclusion, equal opportunity and fairness – aspects that are believed to help break down linguistic barriers. However, translation also always implies that decisions are made about which content will be translated, and into what languages. Conse-

quently, translation as a governmental tool can facilitate, but also hinder, access to information and services. The unavoidable task of language selection (it will never be possible to translate all content into all languages) leads to inequalities surrounding who is granted access to information, a condition that can ultimately reinforce the (re) production of social inequalities.

The Swiss federal government translated a great deal of content during the pandemic, informing the population for the first time in up to 26 languages in addition to communicating regularly in easy-to-read language and sign language. As such, the government demonstrated its will to reach as many people as possible. Despite the intense translation activity, however, several language groups remained excluded – and they were also not always addressed in a clear and comprehensible official language or by means of audiovisual media. Moreover, the translations were not easy to find: although the digital channels used were fast and could potentially reach most of the population, accessing them required both good knowledge of an official language or English and mastery of the necessary digital infrastructure and skills. To a certain extent, English was chosen as a lingua franca for communicating with the allophone population – a decision that potentially excludes less qualified workers who disproportionately have a migration background and generally lack strong English language skills (BFS [FSO], 2022; 2023).

In addition to decisions concerning language choice, formats and communication

channels, the content selected for translation bears witness to a certain ambivalence at play in translation practices. Healthcare measures (example: immunisations) were made available in as many language versions as possible, while financial support measures (example: compensation for loss of earnings) were made available only in the language versions required by law. This underscores the government's great interest in protecting the health of the entire population, which necessarily calls for the participation of migrant populations who may have poor language skills in the official languages and English. However, it also highlights a more limited linguistic commitment to helping the same migrant populations gain access to material resources. This condition reveals the discourse of solidarity and inclusion frequently associated with translation to be limited or one-sided – as a discourse that, above all, is self-interested.

In the area of healthcare, a maximum number of language versions for preventive and social-distancing rules were identified. The visibility of migrant languages especially in connection with rules and directives might lend the impression that speakers in migrant communities require extra encouragement to comply, which could contribute to the potential stigmatisation of these populations (Angermeyer, 2022). Consequently, translation processes intermesh values like inclusion, solidarity and equal opportunity with aspects of exclusion, self-interest and stigmatisation. In addition, overloading multilingualism and translation with (moral) virtues and demonstratively celebrating them serves only to disregard a fundamental and

inherent ambivalence that is all but impossible to extricate. Indeed, even if all content were translated into all languages – thanks to new technologies like generative AI and comprehensive translation platforms that some translation service providers are touting as tools to promote inclusion, diversity and economic growth<sup>9</sup> – there will still be people who can barely read or write and/or are too poor to have access to the resources and knowledge needed to access translated information and other supportive measures.

### Subsidiary role and social commitment of civil society organisations

In addition to acting as multipliers and facilitators of official information, civil society organisations also filled existing gaps with their own translations, adaptations and communication services. In contrast to the state and its authorities, civil society actors, in particular grassroots organisations, were closer to the population and thus had more immediate access to information about their needs. These actors were also the first to point out the lack of information in languages of migrant communities (and in accessible language); they also produced this information in part themselves and/or adapted and disseminated information provided by the authorities. With the help of their staff and volunteers, they were able to take fast, unbureaucratic action, far from the eyes of the general public. As a result, they amplified the voice of the state during the crisis and helped inform their target audiences about current measures

9 Cf. <https://www.trados.com/blog/translate-everything-with-trados/> [3 July 2024].



and rules in diverse languages and formats, and on various channels. In addition, these organisations also filled existing gaps and empowered linguistically disadvantaged groups by making missing information accessible – a role that also underscores a certain activist dimension of translation in addition to the socio-political commitment of their work (De Oliveira, 2014; Wolf, 2011).

The pandemic highlighted the already pre-existing linguistic division of labour between the government and civil society: “traditional multilingualism” and translation are the responsibility of the federal authorities (and the multilingual cantonal authorities), and strict requirements concerning the qualifications of language professionals as well as the control and revision of translation work apply (cf. the Language Services Ordinance and the Federal Chancellery instructions on the provision of language services). By contrast, “new multilingualism” – translations into the languages of migrant communities – is performed by external parties and according to demand. In addition, external language providers usually revise migrant-language translations that were outsourced by the authorities, as staff at governmental authorities generally lack the required language skills. And due to the increasing globalisation and digitisation of the translation market, these external translators face strong pressure to offer their services at a low rate. Although the Swiss Confederation and its Departments theoretically have the option of setting up a language service for languages other than the national languages and English (Art. 4 para. 1 LangSO), the Federal Administration has not (yet) taken this step due to the costs of instituting this kind of facility as

well as the difficulty in predicting which additional languages would be translated – despite losing control over quality assurance of external translations and communication activities performed by civil society actors, and despite the general increase in migration, mobility and internationality in the Swiss population.

#### **Insufficient recognition of translators at civil society organisations**

As described in the literature cited above, crisis planning generally either treats the necessary language-related measures only tangentially or not at all. To be sure, the Swiss Influenza Pandemic Plan (BAG [FOPH], 2018: 28, 94) cites the need to account for Switzerland’s cultural and linguistic diversity, the international nature of a pandemic, and an “extended” multilingualism to promote solidarity and trust when communicating and disseminating information; however, it does not concretise these aspects. During the pandemic, the authorities instead relied on traditional structures and resources for multilingual communications in the national languages and in English. In addition, the FOPH was able to draw on abundant financial resources for “extended” multilingual information. Nevertheless, the pandemic threw light on the need for more translations and communications, and it was mainly thanks to the many dedicated actors at civil society organisations and their frequently unpaid ad hoc adaptations, translations and revisions that this demand was covered. Although the FOPH Pandemic Plan stresses the importance of multipliers, this mainly entails cantonal medical services and communal authorities,

doctors and basic healthcare providers, all nurses and caregivers who have earned their patients’ trust, medical circles and associations, the media, especially radio and television and social media, and schools (BAG [FOPH], 2018: 26). However, in addition to these actors, the coronavirus crisis also highlighted the critical importance of NGOs and grassroots organisations who acted as multipliers, translators and communicators on the frontlines – and especially in close contact to linguistically disadvantaged and/or socially marginalised groups. In contrast to governmental authorities, (smaller) NGOs and especially grassroots actors had few to no financial resources to pay for language services. Language support offered by volunteers with the necessary language skills was the order of the day, but their services were not compensated accordingly. Although this “naturalisation” of the language skills of employees and volunteers is not a new phenomenon (Duchêne, 2011), it became very plain to see during the pandemic.

The pandemic once again provided a close-up – almost magnified – view of how multilingualism and translation potentially reinforce inequalities in a crisis, and this in two ways: people in precarious employment situations who struggled even more with financial problems during the shutdown did not receive enough low-threshold options and information on supportive measures in a language they could readily understand; and although the volunteer translators who filled this gap for the government were indispensable, they worked mainly outside the public view and their efforts were not compensated accordingly (nor were they controlled). In applied linguistics, there have

long been calls for linguistic emergency services – “Emergency Language Services” – consisting of volunteer language professionals, as it is believed such services would have the capacity to support governments in a crisis and the ability to promote the more consistent use of an easily comprehensible language (Li et al., 2020; Yao, 2022; Li et al., 2024). At the same time, it is important to understand that the problems associated with a pandemic are not only related to language and healthcare, but that there are also structural and financial barriers to overcome, and that language service providers who work in an emergency service should also have the necessary professional qualifications and they should receive adequate compensation.

It is striking how the findings underscore that the experiences and challenges surrounding crisis communications made on the global stage during the pandemic (IFRC, 2022) are mirrored on a smaller scale in Switzerland. This specifically concerns the strong focus placed on health and healthcare, with less attention given to socio-economic issues and consequences of the pandemic, but it also touches on the still inadequately recognised and researched role of local actors as well as the general low priority given to language-related challenges in times of crisis.

#### **Possibilities and limits**

To conclude, several reflections on the limits of the research project “Multilingualism in a public health crisis” are considered, and recommendations for future research on the topic are made.

The most significant obstacles in the project are related to methodology and practical research concerns. The research data were collected during the pandemic, which made field access difficult and necessitated remote data collection in some cases. Indeed, access to the field, i.e. direct, on-site observation of multilingual practices, was possible on only a few occasions. By contrast, it was much easier to arrange interviews with involved persons to speak about their experiences, practices and thoughts. Yet here, too, pandemic-related issues (contact and social-distancing, transferring in-person meetings to digital settings, too much work, illness, fear) limited the opportunities for data collection. Moreover, due to the unprecedented volume of communication and translation activities on all societal levels during the pandemic, it was essential to position the research in advance and to gain a larger picture of the situation in the interest of analysing selected multilingual products and services in greater depth. Although a vast amount of data was collected during the project, the information is also limited in terms of subject matter (publicly accessible multilingual practices were the focus; on the frontlines, much more was translated than visible to the larger public) and in terms of type (field data were more difficult to access than data from the digital world, whose importance surged during the pandemic).

Because the primary focus was placed on conception, production and dissemination of multilingual information, the impact of the translations themselves on the target audiences was not investigated, a condition that gives rise to research desiderata – the same desiderata that were also expressed by interviewees (cf. section 3.2 on how mul-

tilingual information is used and the benefits it brings). For instance, it would be interesting to conduct an in-depth investigation into whether and how official information (in the national languages and English, in easy-to-read language, in sign language and/or languages of the migrant population) is received by the target audiences, how well this information is understood and how it is used. Such a study would call for additional field research in frontline civil society organisations and with their mediators as well as detailed (linguistic) analyses of multilingual products and services. In a multilingual country like Switzerland, and in an increasingly mobile world, this kind of research makes sense – not only to prepare for the next crisis, but also to better understand what the exact (structural and language-related) requirements and conditions are that will enable multilingual information activities to promote effective communications and equal opportunity.

## Possible courses of action

While the following proposed courses of action are based on the research findings presented above, they are not limited to crisis situations.

### 1. Develop greater awareness of selection processes concerning language choice and content as well as the related consequences, in particular in the following areas:

- Lack of information for small language groups
- Inadequate information on socio-economic support measures in languages of the migrant population
- Too many translations of the same information at various levels of government
- Difficulties in accessing and situating information.

### 2. Provide information in simple, easily comprehensible language as well as in (audio)visual formats with the aim of reaching as many people as possible.

### 3. Strengthen coordination of translations into languages of migrant communities in the Swiss Confederation, especially with regard to the following:

- Selecting texts to be made available in non-official languages
- Awarding translation assignments and conducting quality assurance
- Maintaining networks of external translators.

### 4. Facilitate visibility and findability of translations (not only digital versions but also in traditional media and face-to-face communications) and facilitate access to information and support not only in terms of language but also structurally (low-threshold services).

### 5. Build up governmental collaboration with (also migration-related) organisations and actors in civil society to ensure more efficient use of synergies with already existing multilingual organisations that can fill information and translation gaps during a crisis.

### 6. Offer due compensation for translation services provided by civil society actors (often multilingual volunteers in NGOs and grassroots organisations) and facilitate access to training and further education courses.

### 7. Initiate and support research on the comprehensibility and benefits of multilingual official information for individuals with language barriers and their needs.

## **La plurilinguitad en ina situaziun da crisa da la sanadad**

Rapport da perscrutaziun

---

Renata Coray, Alexandre Duchêne, Emeline Beckmann,  
Stefano Losa, Alejandro Santano Suárez

## Resumaziun

Il project perscrutescha la producziun e la diffusiun d'infurmaziuns en pliras linguas da vart da las autoritads e d'organisaziuns da la societad civila (NGOs, organisaziuns da la basa) durant la crisa da corona en Svizra, de ditgond atenziun speziala als process da translaziun scrits ed orals en ils secturs da la sanadad, da la migraziun, da la lavur e da la scola. Per quest intent han las manadras ed ils manaders da project creà l'emprim onn da la pandemia (2020/21) cun agid d'ina etnografia digitala in archiv da las purschidas e dals products plurilings accessibels online. A partir dal segund onn da la pandemia han ellas ed els pudì manar discurs cun totalmain 90 personas che han furnì prestaziuns da translaziun (cun infurmar, intermediar e far servetschs linguistics) sin tut ils nivels da la societad. Las analisas da l'archiv da datas cumplexiv e da las intervistas han manà als suandants resultats:

**La massa e la multiplicaziun federalistica:** Durant la crisa da corona è il basegn d'infurmaziuns stà particularmain aut e n'è betg vegnì cuvert mo da las autoritads federalas, mabain era da quellas chantunalas e communalas, sco era da las organisaziuns da la societad civila. L'enorma quantitat d'infurmaziuns – sin numerus chanals (analogi e digital) ed en ils pli differents formats (scrits ed audiovisuals) – ha difficultà l'orientaziun e surdumandà per part las adressatas ed ils adressats.

**Translaziuns maximalas sin nivel federal:** Las autoritads federalas (surtut l'Uffizi federal da sanadad publica) han translata du-

rant la pandemia uschè bler sco anc mai avant (per part en 26 linguas, en lingua simpla e lingua da segns) ed han derasà e mess a disposiziun questas translaziuns oravant tut online.

**La tscherna da las linguas mai neutrala:** La tscherna da las linguas per las translaziuns include inevitablmain intginas gruppas da la populaziun ed exclude autras. Ella demussa l'existenza da diversas logicas da translaziun che pon avair finamiras differents (normativas, pragmaticas, simbolicas, etc.).

**L'inequiber dals cuntegns translats:** Per communitgar las reglas da prevenziun e d'igiene e derasar las infurmaziuns davart la vaccinaziun han las autoritads federalas translata uschè bler sco pussaivel. Quai na vala dentant betg per las infurmaziuns ed ils formulars davart las mesiras da sustegn finanzialas. Questa largia han serrà singulas autoritads da chantuns e citads cun in'auta quota da personas cun experientschas da migraziun e surtut acturs da la societad civila che stattan damanaivel a la basa.

**Translatur:as laic:as voluntar:as:** Anc pli gronda che avant la crisa è stada la dumonda da prestaziuns da translaziun da vart da personas laicas, surtut da personas cun experientschas da migraziun che han mess a disposiziun lur plurilinguitad a moda voluntara e gratuita, surtut en NGOs ed organisaziuns da la basa, ma er en las autoritads (p.ex. per hotlines, controllas da translaziuns u infurmaziuns als geniturs).

**Applicaziuns da translaziun e chanals da derasaziun digital:** Per producir e derasar cuntegns translats han meds d'agid digital giugà ina rolla impurtanta (p.ex. apps da translaziun per problems da chapientscha ed ina vasta derasaziun sur paginas d'internet e las medias socialas).

**Lavur d'intermediaziun d'organisaziuns da la societad civila:** I n'è betg adina stà simpel da chattar las purschidas ed ils products digital plurilings mess a disposiziun e derasads da la Confederaziun e d'ulterius instituziuns. Ultra da quai n'èn els era betg stads accessibels a tuttas e tuts, uschia che la lavur d'intermediaziun da la societad civila è stada indispensabla. La Confederaziun ha quintà cun questa lavur da multiplacatur:as. Quellas n'han dentant betg adina già ina dotaziun da finanzas e da personal suffizienta per far la lavur, ma han – surtut grazia al grond engaschi voluntar – pudì gidar da derasar svelt las pli impurtantas infurmaziuns en differents linguas e d'adattar quellas a las gruppas en mira.

**La chapibilitad e l'utilitad da las infurmaziuns uffizialas translatas:** Dals discurs manads cun personas d'organisaziuns da la basa resorta che las infurmaziuns plurilinguas èn bain stadas bainvegnidas, ma ch'ellas èn vegnidas taxadas per part sco memia pesantas, lungas e complexas. Per giuditgar la recepciun e l'utilisaziun da questas infurmaziuns da las autoritads dovri anc dapli lavur da perscrutaziun.



## Pussaivladads d'agir

Las suandantas pussaivladads d'agir sa basan sin ils resultats da perscrutaziun preschentads sura, na sa refereschan dentant betg mo a temps da crisa.

### 1. Rinforzar l'attenziun per process da selecziun linguistics e tematics e lur consequenzas, surtut concernent:

- infurmaziuns mancantas per gruppas linguisticas pitschnas
- memia paucas infurmaziuns en linguas da migraziun davart mesiras da sustegn socio-economicas
- memia bleras translaziuns davart il medem sin plirs nivels statalpolitics
- difficultads d'avair access a las infurmaziuns e da las metter en in context.

### 2. Producir infurmaziuns en ina lingua uschè simpla e chapibla sco pussaivel ed er en formats (audio) visuals per cuntanscher uschè blers umans sco pussaivel.

### 3. Coordinar las translaziuns en linguas da migraziun da vart da la Confederaziun, surtut concernent:

- la tscherna dals texts che duain star a disposiziun en linguas betg uffizialas
- la surdada d'incumbensas da translaziun e la garanzia da la qualitat
- la tgira da la rait da translatur:as extern:as.

### 4. Render pli simpel da vesair e chattar las translaziuns (betg mo communitgar ellas a moda digitala, mabain er en las medias classicas e face-to-face) e facilitar l'access a las infurmaziuns ed a las prestaziuns d'agid betg mo sin plaun linguistic, mabain era structural (purschidas simplas e nunbirocraticas).

### 5. Rinforzar la collavuraziun da las autoritads cun las organizaziuns ed ils acturs da la societad civila (incl. migranta), uschia ch'ins po en cas da crisas recurrer a raits plurilinguas gia existentas che cuvran las largias d'infurmaziun e da translaziun existentas.

### 6. Indemnizar a moda adequata las prestaziuns da translaziun d'acturs da la societad civila (savens da voluntari:as plurilinguas en NGOs ed organizaziuns da la basa) e pussibilitar l'access a las scolaziuns ed als perfecziunaments correspondents.

### 7. Iniziar e sustegnair la perscrutaziun davart la chapibilitad e l'utilitad d'infurmaziuns uffizialas plurilinguas per umans cun barrieras linguisticas e lur basegns specificis.

**Bibliografie  
Rechtsquellen  
Abkürzungen**

**Bibliographie  
Sources légales  
Abréviations**

**Bibliografia  
Fonti giuridiche  
Acronimi**

**Bibliography  
Legal documents  
Abbreviations**

**Sekundärliteratur**<sup>1</sup>  
**Littérature secondaire**<sup>2</sup>  
**Fonti secondarie**<sup>3</sup>  
**Secondary literature**<sup>4</sup>

Achermann, Alberto; Künzli, Jörg, 2011, Sprachenvielfalt im Einwanderungsland Schweiz, in: Gerber, Brigitta; Skenderovic, Damir (Hrsg.), *Wider die Ausgrenzung – für eine offene Schweiz*, Zürich: Chronos, Band 1, 43–67.

Ahmad, Rizwan; Hillman, Sara, 2020, Laboring to communicate: Use of migrant languages in COVID-19 awareness campaign in Qatar, *Multilingua*, 40(3), 303–337.

Albisser, Raphael, 2020 [11.06.20], Übersetzen im Zeitalter der Digitalisierung. Die Welt zwischen den Sprachen, *WoZ Die Wochenzeitung*, Nr. 24. <https://www.woz.ch/2024/uebersetzen-im-zeitalter-der-digitalisierung/die-welt-zwischen-den-sprachen> [3.7.2024].

Angermeyer, Philipp, 2024, Multilingualism and translation, in: McKinney, Carolyn; Makoe, Pinky; Zavala, Virginia (eds.), *The Routledge Handbook of Multilingualism, Second Edition*, London / New York: Routledge, 415–427.

Angermeyer, Philipp Sebastian, 2022, Translation as discrimination: Sociolinguistics and inequality in multilingual institutional contexts, *Language in Society*, online, 1–23.

\*BAG Bundesamt für Gesundheit, 2018, *Influenza-Pandemieplan Schweiz. Strategien und Massnahmen zur Vorbereitung auf eine Influenza-Pandemie*, Bern: BAG. [www.bag.admin.ch/bag/de/home/das-bag/publikationen/broschueren/publikationen-uebertragbare-krankheiten/pandemieplan-2018.html](http://www.bag.admin.ch/bag/de/home/das-bag/publikationen/broschueren/publikationen-uebertragbare-krankheiten/pandemieplan-2018.html) [3.7.2024].

BAG (Abt. Kommunikation und Kampagnen), 2021 [01.02.2021], *Empfehlungen zum Umgang mit schriftlichen Informationen in den Sprachen der Migrationsbevölkerung. Inklusive Umsetzungsempfehlungen für die Covid-19-Kommunikationsmassnahmen*, Bern: BAG (unveröffentlichtes internes Dokument).

BAG (Abt. Kommunikation und Kampagnen), 2022 [17.02.2022] (2. Version), *Umgang mit schriftlichen Informationen in den Sprachen der Migrationsbevölkerung. Umsetzungsempfehlungen für eine inklusive Covid-19-Kommunikation*, Bern: BAG (unveröffentlichtes internes Dokument).

- 1 Alle mit einem Sternlein bezeichneten Quellen können online auch in einer anderen Amtssprache abgerufen werden (z.T. auch in Englisch).
- 2 Toutes les sources marquées d'un astérisque peuvent également être consultées en ligne dans une autre langue officielle (en partie aussi en anglais).
- 3 Tutte le fonti con un asterisco possono essere consultate online anche in un'altra lingua ufficiale (in parte anche in inglese).
- 4 All sources marked with an asterisk are available online and in another official language (partly also in English).

BASS (Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien), 2020 (Céline Gerber, Jürg Guggisberg, Melania Rudin, 22.12.2020), *COVID 19 und Digitalisierung im Bereich des interkulturellen Dolmetschens. Ergebnisse einer Onlinebefragung in Schweizer Spitälern*, Bern: BASS.

Benigeri, Mike; Brodeur, Jean-Marc, 2001, L'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) en santé publique, *Canadian Journal of Public Health*, 92, 313–316.

\*BFS, 2023, *Ausländische Arbeitskräfte in der Schweiz: Analyse der 25 häufigsten Nationalitäten, Durchschnittswerte 2018–2022*, Neuenburg: Bundesamt für Statistik. [www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/aktuell/neue-veroeffentlichungen.assetdetail.27205300.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/aktuell/neue-veroeffentlichungen.assetdetail.27205300.html) [3.7.2024].

\*BFS, 2022, *Migration und Integration. Migrationsbewegungen und Bevölkerung mit Migrationshintergrund*, Neuenburg: Bundesamt für Statistik. [www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/integration.assetdetail.23828703.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/integration.assetdetail.23828703.html) [3.7.2024].

\*BFS, 2021, *Profil der Internetnutzerinnen und -nutzer im Jahr 2019. Ungleiche Verteilung digitaler Kompetenzen bei Internetnutzerinnen und -nutzern in der Schweiz*, Neuenburg: Bundesamt für Statistik. [www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/aktuell/neue-veroeffentlichungen.assetdetail.16044038.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/aktuell/neue-veroeffentlichungen.assetdetail.16044038.html) [3.7.2024].

\*BJ, 2020 [19.06.2020], *Bundesgesetz über die gesetzlichen Grundlagen für Verordnungen des Bundesrates zur Bewältigung der Covid-19-Epidemie (Covid19-Gesetz). Erläuternder Bericht*, Bern: Bundesamt für Justiz, EJPD. [www.sgv-usam.ch/media/12996/20200619\\_bg\\_grundl-covid19\\_erl-bericht\\_de.pdf](http://www.sgv-usam.ch/media/12996/20200619_bg_grundl-covid19_erl-bericht_de.pdf) [3.7.2024].

\*BK, 2023 [11.12.2023], *Bundeskanzlei beschafft das maschinelle Übersetzungssystem DeepL Pro für die Bundesverwaltung*, Medienmitteilung. [www.bk.admin.ch/bk/de/home/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-99327.html](http://www.bk.admin.ch/bk/de/home/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-99327.html) [3.7.2024].

Blumczynski, Piotr; Wilson, Steven (eds.), 2022, *The languages of COVID-19. Translational and multilingual perspectives on global healthcare*, Milton: Taylor & Francis Group.

Cadwell, Patrick, 2021, Translation and interpreting in disaster situations, in: Susam-Saraeva, Şebnem; Spišiakova, Eva (eds.), *The Routledge Handbook of Translation and Health*, London / New York: Routledge, 253–268.

Chouinard, Stéphanie; Normand, Martin, 2020, Talk Covid to me: Language rights and Canadian government responses to the pandemic, *Canadian Journal of Political Science*, 53, 259–264.

Coray, Renata, 2023, Rätoromanisch und Behördenkommunikation während der Coronakrise, *Annalas da la Societad Retorumantscha*, 135, 155–176.

De Oliveira, Jean-Philippe, 2014, Quand les associations coproduisent l'action publique: enjeux et tensions autour des campagnes grand public de prévention du sida, in: Aldrin, Philippe; Hubé, Nicolas; Ollivier-Yaniv, Carolin; Utard, Jean-Michel (eds.), *Les mondes de la communication publique. Légitimation et fabrique symbolique du politique*, Rennes: Presses Universitaires de Rennes, 129–146.

Duchêne, Alexandre, 2011, Néolibéralisme, inégalités sociales et plurilinguisme: l'exploitation des ressources langagières et des locuteurs, *Langage & Société*, 136, 81–106.

Duchêne, Alexandre; Daveluy, Michelle, 2015, Présentation. Spéculations langagières: négocier des ressources aux valeurs fluctuantes, *Anthropologie et Sociétés*, 39(3), 9–27.

Gal, Susan, 2015, Politics of translation, *Annual Review of Anthropology*, 44, 225–240.

Heller, Monica, 2008, Doing ethnography, in: Wei, Li; Moyer, Melissa G. (eds.), *The Blackwell Guide to Research Methods in Bilingualism and Multilingualism*, Malden / Oxford / Victoria: Blackwell Publishing, 249–262.

Heller, Monica; Pietikäinen, Sari; Pujolar, Joan (eds.), 2018, *Critical Sociolinguistic Research Methods. Studying Language Issues that Matter*, New York: Routledge.

\*IFRC, 2022 (Michael Marshall), *World Disasters Report 2022. Trust, equity and local action. Lessons from the COVID-19 pandemic to avert the next global crisis*, Geneva: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. [www.ifrc.org/document/world-disasters-report-2022](http://www.ifrc.org/document/world-disasters-report-2022) [3.7.2024].

\*Interpret, Juni 2020, *Folgen der Corona-Krise auf die berufliche Situation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden: Zusammenstellung und Interpretation der Umfrageresultate vom Mai 2020*, Bern: Interpret. [www.inter-pret.ch/de/aktuell/newsletter/blick-zurueck-und-blick-nach-vorn-230.html](http://www.inter-pret.ch/de/aktuell/newsletter/blick-zurueck-und-blick-nach-vorn-230.html) [3.7.2024].

Jakobson, Roman, 1959, On linguistic aspects of translation, in: Brower, Reuben A. (ed.), *On Translation*, Cambridge, MA: Harvard Univ. Press, 32–39.

Karidakis, Maria; Woodward-Kron, Robyn; Amorati, Riccardo; Hu, Bei; Pym, Anthony & Hajek, John, 2022, Enhancing COVID-19 public health communication for culturally and linguistically diverse communities: An Australian interview study with community representatives, *Qualitative Health Communication*, 1(1), 61–83.

Kleinberger, Ulla; Eser Davolio, Miryam; Schwarz, Natalie; Adili, Kushtrim; Mermi-nod, Gilles, 2023, *Lessons Learned aus der Covid-19-Kommunikation mit der Migrationsbevölkerung*, Winterthur / Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Koskinen, Kaisa, 2014, Institutional translation: the art of government by translation, *Perspectives. Studies in Translation*, 22(4), 479–492.

Kübler, Daniel; Kobelt, Emilienne; Zwicky, Roman, 2020, *Les langues du pouvoir: Le plurilinguisme dans l'administration fédérale*, Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes.

Li, Jia; Zhang, Jie; Piller, Ingrid, 2024, Multilingualism during disasters and emergencies, in: McKinney, Carolyn; Makoe, Pinky; Zavala, Virginia (eds.), *The Routledge Handbook of Multilingualism*, Second Edition, London / New York: Routledge, 383–393.

Li, Yuming; Rao, Gaoqi; Zhang, Jie; Li, Jia, 2020, Conceptualizing national emergency language competence, *Multilingua*, 39(5), 617–623.

Mayring, Philipp, 2015, *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*, 12., überarbeitete Auflage, Weinheim: Beltz.

Meylaerts, Reine, 2013, Multilingualism as a challenge for translation studies, in: Millán, Carmen; Bartrina, Francesca (eds.), *The Routledge Handbook of Translation Studies*, Milton Park, Abingdon / New York: Routledge, 519–533.

Nussbaumer, Markus, 2020, Maschinelle Übersetzung, *LeGes*, 31(3), [1]–[12], [https://leges.weblaw.ch/legesis-sues/2020/3/maschinelle-ubersetzung\\_f92b5ffeea.html](https://leges.weblaw.ch/legesis-sues/2020/3/maschinelle-ubersetzung_f92b5ffeea.html) [3.7.2024].

O'Brien, Sharon; Federici, Federico Marco (eds.), 2023, *Translation crisis*, London: Bloomsbury.

Piller, Ingrid, 2022 [26.08.2022], Language barriers to social participation, *Language on the move*, [www.languageonthemove.com/language-barriers-to-social-participation/](http://www.languageonthemove.com/language-barriers-to-social-participation/) [3.7.2024].

Piller, Ingrid; Zhang, Jie; Li, Jia, 2022, Peripheral multilingual scholars confronting epistemic exclusion in global academic knowledge production: a positive case study, *Multilingua*, 41(6), 639–662.

Probst, Johanna; Ruedin, Didier; Bodenmann, Patrick; Efonayi-Mäder, Denise; Wanner, Philippe, 2021, *Littérature en santé relative au covid-19: focus sur la population migrante*. Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique, SFM Studies #78, Neuchâtel: SFM. [https://assets.ctfassets.net/fclxf7o732gj/4mMFteNh81-cAMwLToh891e/4099631f8fb29fae10f-f6fbbcc787853/Population\\_migrante\\_\\_litt\\_\\_ratie\\_en\\_sant\\_\\_relative\\_au\\_covid19.pdf](https://assets.ctfassets.net/fclxf7o732gj/4mMFteNh81-cAMwLToh891e/4099631f8fb29fae10f-f6fbbcc787853/Population_migrante__litt__ratie_en_sant__relative_au_covid19.pdf) [3.7.2024].

Schlobinski, Peter, 2005, Phasen des Forschungsprozesses, in: Ammon, Ulrich; Dittmar, Norbert; Mattheier, Klaus J.; Trudgill, Peter (Hrsg.), *Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft*, 2., vollständig neu bearbeitete und erweiterte Auflage, 2. Teilband, Berlin: de Gruyter, 992–998.

Seeger, Matthew W.; Sellnow, Timothy L. & Ulmer, Robert R., 2003, *Communication and organizational crisis*, Westport, Conn.: Praeger.

Smith, Dorothy E., 1990, The active text: a textual analysis of the social relations of public textual discourse, in: *ibid.*, *Texts, Facts and Fertility. Exploring the Relations of Ruling*, London / New York: Routledge, 120–158.

Sneller, Betsy, 2022, COVID-era sociolinguistics: introduction to the special issue, *Linguistics Vanguard*, 8(s3), 303–306. <https://doi.org/10.1515/lingvan-2021-0138> [3.7.2024].

Sotomo-Demoscope, 20.07.2021, *COVID-19-Prävention: Informationsstand, Einstellungen und Verhalten. Bericht zur Wirkungsmessung der Covid-19-Informationenkampagne von Juni 2021 im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit BAG*, Zürich. <https://sotomo.ch/site/wp-content/uploads/2021/07/Bericht-Wirkungsmessung-BAG-Juni.pdf> [3.7.2024].

Tymoczko, Maria, 2000, Translation and political engagement, *The Translator*, 6(1), 23–47.

Urla, Jacqueline, 2019, Governmentality and language, *Annual Review of Anthropology*, 48, 261–278.

Varis, Piia, 2016, Digital ethnography, in: Georgakopoulou, Alexandra; Spilioti, Tereza (eds.), *The Routledge Handbook of Language and Digital Communication*, London / New York: Routledge, 55–68.

Varis, Piia; Hou, Mingyi, 2020, Digital approaches in linguistic ethnography, in: Tusting, Karin (ed.), *The Routledge Handbook of Linguistic Ethnography*, London / New York: Routledge, 229–240.

Venuti, Lawrence, 1996, Translation as a social practice: or, the violence of translation, *Translation Perspectives*, 9, 195–213.

Venuti, Lawrence, 1995, *The translator's invisibility: A history of translation*, London / New York: Routledge.

Vogt, Reto, 2023 [10.07.2023], Bund übersetzt 1 Million Seiten im Monat elektronisch, [www.inside-it.ch](http://www.inside-it.ch), [www.inside-it.ch/bund-uebersetzt-1-million-seiten-im-monat-elektronisch-20230710](http://www.inside-it.ch/bund-uebersetzt-1-million-seiten-im-monat-elektronisch-20230710) [3.7.2024].

Wasserman, Herman; Madrid-Morales, Dani, 2022, The messenger, the message, and the receiver: South African government communication during the COVID-19 pandemic, in: Maarek, Philippe J. (ed.), *Manufacturing Government Communication on Covid-19. A comparative perspective*, Cham: Springer, 319–333.

WHO, 2024, *WHO Coronavirus (COVID-19) dashboard*. <https://data.who.int/dashboards/covid19/deaths?n=c> [3.7.2024].

Wolf, Michaela, 2011, Mapping the field: sociological perspectives on translation, *International Journal of the Sociology of Language IJSL*, 207, 1–28.

Wymann, Adrian & Arbeitsgruppe „Maschinelle Übersetzung“, 2019 [19.11.2019], *Bericht DeepL-Test. Auswertung der Testergebnisse und Empfehlungen der Arbeitsgruppe „Maschinelle Übersetzung“ z.H. der KOSD*, Bern: Schweizerische Eidgenossenschaft.

Yao, Chunyu, 2022, A review of emergency language service from an intercultural perspective, *International Journal of Education and Humanities*, 3(2), 5–18.

Zarocostas, John, 29.02.2020, How to fight an infodemic. WHO's newly launched platform aims to combat misinformation around COVID-19, *The Lancet*, 395, 676.



## Rechtsquellen Sources légales Fonti giuridiche Legal documents

\*Publikationsgesetz (PublG, SR 170.512):  
*Bundesgesetz über die Sammlungen des Bundesrechts und das Bundesblatt* vom 18. Juni 2004 (Stand am 1. September 2023). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2004/745/de> [3.7.2024].

\*Publikationsverordnung (PublV, SR 170.512.1): *Verordnung über die Sammlungen des Bundesrechts und das Bundesblatt* vom 7. Oktober 2015 (Stand am 1. Juli 2022). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2015/670/de> [3.7.2023].

\*Sprachengesetz (SpG, SR 441.1): *Bundesgesetz über die Landessprachen und die Verständigung zwischen den Sprachgemeinschaften* vom 5. Oktober 2007 (Stand am 1. Februar 2021). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2009/821/de> [3.7.2024].

\*Sprachenverordnung (SpV, SR 441.11): *Verordnung über die Landessprachen und die Verständigung zwischen den Sprachgemeinschaften* vom 4. Juni 2010 (Stand am 15. September 2022). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2010/355/de> [3.7.2024].

\*Sprachdienstverordnung (SpDV, SR 172.081): *Verordnung über die Sprachdienste der Bundesverwaltung* vom 14. November 2012 (Stand am 1. Juli 2022). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2012/771/de> [3.7.2024].

\*Sprachweisungen: *Weisungen der Bundeskanzlei über die Sprachdienstleistungen* vom 3. April 2023. <https://www.fedlex.admin.ch/eli/fga/2023/936/de> [3.7.2024].

## Abkürzungen Abréviations Acronimi Abbreviations

AI	Intelligenza artificiale / Artificial intelligence
BAG	Bundesamt für Gesundheit
BFS	Bundesamt für Statistik
BJ	Bundesamt für Justiz
BK	Bundeskanzlei
BS	Kanton Basel-Stadt / Canton de Bâle-Ville / Canton Basilea Città / Canton of Basel Stadt
BSV	Bundesamt für Sozialversicherungen
CaF	Cancelleria federale
CAT	Computer Assisted Translation (Computerunterstützte Übersetzung / traduzione assistita da computer)
ChF	Chancellerie fédérale
CSP	Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme / Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo
FALC	Facile à lire et à comprendre
FCh	Federal Chancellery
FOJ	Federal Office of Justice
FOPH	Federal Office of Public Health
FSIO	Federal Social Insurance Office
FSO	Federal Statistical Office
GR	Kanton Graubünden / Canton des Grisons / Canton Grigioni / Canton of Graubünden
IA	Intelligence artificielle
KFM	Wissenschaftliches Kompetenzzentrum für Mehrsprachigkeit
KI	Künstliche Intelligenz
LangSO	Language Services Ordinance
LLC	Loi sur les langues

LLing	Legge sulle lingue
LPubb	Legge sulle pubblicazioni ufficiali
LPubl	Loi sur les publications officielles
MT	Machine Translation (Maschinenübersetzung / traduzione automatica)
NGO	Non-Governmental Organisation (Nichtregierungsorganisation)
OFAS	Office fédéral des assurances sociales
OFJ	Office fédéral de la justice
OFs	Office fédéral de la statistique
OFSP	Office fédéral de la santé publique
OLang	Ordonnance sur les langues
OMC	Organisation mondiale du commerce
OMS	Organisation mondiale de la Santé / Organizzazione mondiale della sanità
ONG	Organisation non gouvernementale / Organizzazione non governativa
OPubb	Ordinanza sulle pubblicazioni ufficiali
OPubl	Ordonnance sur les publications officielles
OSLing	Ordonnance sur les services linguistiques / Ordinanza sui servizi linguistici
PubIA	Publications Act
PubIG	Publikationsgesetz
PubIV	Publikationsverordnung
RCM	Research Centre on Multilingualism
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft / Secrétariat d'Etat à l'économie / Segreteria di Stato dell'economia / State Secretariat for Economic Affairs
SEM	Staatssekretariat für Migration / Secrétariat d'Etat aux migrations / Segreteria di Stato della migrazione / State Secretariat for Migration
SpDV	Sprachdienstverordnung
SpG	Sprachengesetz
SpV	Sprachenverordnung
SUPSI	Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
TA	Traduction automatique

TAO	Traduction assistée par ordinateur
TI	Kanton Tessin / Canton du Tessin / Canton Ticino / Canton of Ticino
UFAS	Ufficio federale delle assicurazioni sociali
UFG	Ufficio federale di giustizia
UFSP	Ufficio federale della sanità pubblica
UST	Ufficio federale di statistica
VD	Kanton Waadt / Canton de Vaud / Canton Vaud / Canton of Vaud
WHO	World Health Organization
WTO	World Trade Organization
ZH	Kanton Zürich / Canton de Zurich / Canton Zurigo / Canton of Zurich





