

## DOCUMENT DE POSITION

### L'interprétariat par téléphone et par vidéoconférence en milieu social et dans le domaine de la santé

Les termes « remote interpreting » ou « interprétariat à distance » désignent l'intervention d'interprètes par téléphone ou vidéoconférence à l'aide d'un logiciel correspondant. Ce document de position se réfère expressément aux interventions d'interprétariat par vidéoconférence ou par téléphone pour des entretiens qui ont lieu au sein de l'administration, des instances publiques, des organisations non gouvernementales (ONG), dans les cabinets de médecins, hôpitaux et autres institutions du domaine de la santé, ainsi que dans des dispositifs similaires. En général, les deux interlocuteurs sont sur place et l'interprète est relié-e.

Le besoin d'interprètes dans les domaines susnommés est devenu plus visible et s'est accru fortement, eu égard surtout à l'augmentation du nombre des requérant-e-s d'asile depuis 2015. On avait et on a souvent besoin d'interprètes de langues peu répandues en Allemagne. Les interprètes de ces langues ne se trouvaient ou ne se trouvent pas à proximité. Désireux de mettre à disposition des interprètes pour de telles langues dans les meilleurs délais, et souhaitant également faire l'économie d'un voyage probablement long et des frais de transport, les prestataires de services linguistiques ont commencé de plus en plus à proposer des services d'interprétariat par vidéoconférence ou par téléphone. Quelques groupements d'interprètes ou entreprises spécialisés dans les services d'interprétariat à distance ont été créés.

#### **Des situations de communication particulières**

Dans la mesure où les entretiens en milieu social et dans le domaine de la santé ont souvent une teneur très personnelle, voire intime et émotionnelle, et que les situations de communication sont en général hiérarchisées, l'activité de l'interprète fait face à des exigences élevées : les recherches menées dans l'interprétariat ont montré comment la présence d'un tiers dans la salle, c'est-à-dire celle de l'interprète, peut changer le cadre du dialogue initialement prévu. Ce sont précisément les attentes contradictoires des interlocuteurs à l'égard de l'interprète et le déséquilibre du savoir et du pouvoir entre les interlocuteurs qui influencent par exemple le rôle de l'interprète en milieu social et dans le domaine de la santé. Cela a des répercussions sur la compréhension du professionnalisme et sur l'éthique professionnelle des interprètes, ce qu'il faut par la suite considérer eu égard à l'utilisation de la vidéo et des stratégies d'interprétariat. La question est de savoir dans quelle mesure l'intervention technique a un impact sur la situation d'entretien triadique et ce que cela signifie exactement pour les interprètes à qui on a fait appel. Le BDÜ suit de très près les développements dans le domaine de l'interprétariat par vidéoconférence et par téléphone, et particulièrement en milieu social et dans le domaine de la santé. Les avis à ce sujet, parmi les interprètes, les acteurs du marché et les scientifiques divergent et ne sont pas encore arrêtés. Les premières études scientifiques dans le secteur de l'interprétariat par vidéoconférence en milieu social et dans le domaine de la

santé sont maintenant disponibles, des recherches supplémentaires dans d'autres domaines d'intervention restent à faire.

## Position du BDÜ

On peut dire qu'en milieu social et dans le domaine de la santé, il est en principe toujours préférable de faire appel à un-e interprète sur place, parce qu'il s'agit essentiellement de confiance et d'empathie dans ces situations de communication. Le langage corporel, la voix et le regard transmettent par exemple des contenus et des signaux qui sont d'une importance déterminante pour que la communication spécifique à la situation puisse avoir lieu. Ils peuvent en outre contribuer à créer ou diminuer (in)consciemment de la proximité ou de la distance. Concernant l'interprétariat par téléphone ou par vidéoconférence, ces signaux sont partiellement ou entièrement limités par l'absence d'informations visuelles quand il s'agit d'un interprétariat par téléphone, ou dans le fragment d'image dans le cas de la vidéotransmission. Ainsi le contact des interlocuteurs entre eux ou même la communication ne peuvent être entièrement garantis.

Mais il y a des situations dans lesquelles l'interprétariat par téléphone ou par vidéoconférence en milieu social et dans le domaine de la santé peut offrir une solution complémentaire, par exemple quand

- il s'agit d'entretiens brefs ou d'entretiens de routine – le terme de routine s'appliquant au client -,
- aucun-e interprète pour la langue souhaitée n'est disponible rapidement,
- l'entretien ne peut être reporté, comme dans les cas d'urgence médicale

L'interprétariat par téléphone ou par vidéoconférence en milieu social et dans le domaine de la santé est moins adapté, voire inadapté

- dans les situations où les informations visuelles (par ex. textes, formulaires, images, langage corporel) sont un élément essentiel de la communication (par ex. entretiens de conseil médical, informations juridiques sur les recours),
- dans les entretiens dans lesquels on signe une déclaration de consentement juridiquement contraignante (par ex. consentement à une opération),
- en psychothérapie,
- dans des situations délicates et conflictuelles,
- dans des situations qui impliquent des contenus émotionnellement pénibles ou des vécus traumatiques
- chez les personnes âgées, les enfants ou les personnes qui ont pour d'autres raisons (par ex. psychiques ou physiques) des besoins spécifiques,
- lorsque plus de deux ou trois personnes participent à l'entretien ou sont présentes dans la salle et peuvent ainsi influencer l'entretien et
- dans un environnement bruyant (par ex. dans des bureaux paysagers, avec des fenêtres ouvertes donnant sur une rue passagère)

Pour réussir une intervention d'interprétariat par téléphone ou par vidéoconférence, les prestataires et le client de prestations d'interprétariat par téléphone ou par vidéoconférence doivent vérifier les conditions générales techniques et d'organisation et s'assurer que

- l'équipement technique fonctionne parfaitement,
- la qualité de transmission est satisfaisante,
- la connexion est sécurisée (chiffrement de bout en bout) et que
- toutes les questions liées à la protection des données ont été réglées.

Concernant les situations d'entretien concrètes, les prestataires et le client doivent veiller à ce que les utilisateurs des services d'interprétariat par téléphone ou par vidéoconférence

- soient formés à collaborer avec les interprètes,
- soient informés du changement de la situation de communication et initiés à l'utilisation de la technique utilisée,
- aient familiarisé les clients ou patients avec le déroulement, les spécificités, et le cas échéant, les aspects techniques de l'interprétariat par téléphone ou par vidéoconférence,
- présentent tous les interlocuteurs ou les personnes présentes dans la salle et l'interprète au début de l'entretien à interpréter,
- exposent brièvement à l'interprète la situation et le contexte de l'entretien et
- veillent toujours à ce qu'on puisse bien voir et toujours bien entendre tous les interlocuteurs.

Les exigences auxquelles font face les clients et les utilisateurs concrets des services d'interprétariat par téléphone et par vidéoconférence sont élevées. Il est donc judicieux d'installer cette technique seulement là où il existe une forte demande. Aussi l'utilisateur doit être suffisamment expérimenté dans l'interprétariat par téléphone ou par vidéoconférence, afin qu'un tel entretien conduise à bonne fin et ne se solde pas par un échec pour des raisons contingentes (ou supposées telles).

Etant donné les exigences élevées auxquelles un-e interprète doit satisfaire dans cette situation d'entretien extrêmement complexe, et afin qu'une communication sans accroc puisse être garantie, il ne faudrait faire appel qu'à des interprètes formé-e-s – cela vaut aussi pour l'interprétariat sur place. Les interprètes en milieu social et/ou dans le domaine de la santé qui travaillent à distance avec une assistance technique devraient suivre en plus une formation continue en interprétariat par téléphone ou par vidéoconférence.

Norma Keßler  
Présidente, BDÜ

Elvira Iannone  
Vice-présidente, BDÜ

Berlin, novembre 2018