

## Service national d'interprétariat téléphonique : rapport sur les années d'activité 2011 à 2017 (synthèse)

Le service national d'interprétariat téléphonique (SNIT) a été mis en place en 2011 par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Il est depuis géré par Medios, le service d'interprétariat de l'*Asyl-Organisation Zürich* (AOZ), avec le soutien de l'OFSP.

L'objectif était de mettre en place un dispositif national, axé sur les besoins, qui pourrait devenir financièrement autonome à moyen terme. Cette dernière ambition s'est toutefois avérée irréaliste. C'est pourquoi l'OFSP a décidé de mettre à profit l'année 2018 pour envisager une redéfinition du SNIT et de l'interprétariat téléphonique en Suisse.

Pour disposer d'une base décisionnelle, l'office a demandé à l'AOZ de rédiger un rapport sur les années d'activité du service écoulées jusqu'à présent. Le rapport a été achevé en juin 2018. Ses conclusions principales sont les suivantes :

- **Le SNIT est fortement tributaire des évolutions dans le domaine de l'asile.** Lorsque le nombre de réfugiés augmente, comme ce fut le cas en 2015/2016, l'effet se fait presque immédiatement sentir sur le service. Il en va de même en cas de diminution du nombre de requérants d'asile, comme en 2017. Ce phénomène ne s'observe pas seulement dans les institutions relevant spécifiquement du domaine de l'asile (p. ex, les centres d'accueil), mais aussi dans des établissements généraux également clients du SNIT, tels que les hôpitaux. Cette constatation suggère que les requérants d'asile constituent, dans ces institutions aussi, l'un des premiers groupes cibles pour l'interprétariat par téléphone
- **Le SNIT est principalement utilisé comme complément à l'interprétariat en face à face.** Le très faible nombre de mandats réalisés pour la plupart des institutions clientes, aussi bien en valeur absolue que par rapport au nombre d'interprétariats réalisés en face à face souligne ce caractère complémentaire. Les tentatives pour stimuler la demande dans ce domaine marginal (comparé à l'interprétariat en face à face) n'ont porté leurs fruits nulle part, pas même dans les hôpitaux du réseau « Swiss Hospitals for Equity », qui se sont fortement engagés, des années durant, en faveur de ce service. On peut en conclure que les besoins en matière d'interprétariat par téléphone sont en général moins importants que prévu initialement.
- **Le SNIT est très majoritairement sollicité pendant les heures ouvrables (LU – VEN, 7 h – 19 h).** Contrairement à ce que l'on aurait pu supposer, le recours au service en dehors des heures ouvrables est resté limité. La disponibilité 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, attrayante d'un point de vue marketing, est une prestation qui a été peu utilisée en réalité. Le rapport investissement-bénéfices du service de nuit est donc largement défavorable.
- **Le SNIT est surtout utilisé pour des entretiens courts ( $\pm$  20 minutes).** Cette tendance reflète la préférence des clients pour l'interprétariat en face à face dès lors qu'il s'agit d'entretiens plus longs (et planifiables). Mais cette durée moyenne relativement courte s'explique probablement aussi par la structure tarifaire : dans le cas d'un entretien long, l'interprétariat téléphonique revient à un prix similaire, voire supérieur, à celui d'un interprète présent physiquement. Pour que les habitudes changent en la matière, il faudrait que l'interprétariat par téléphone coûte nettement moins cher que les prestations en face à face (que les clients préfèrent de toute façon).
- **Le modèle de fonctionnement du SNIT présente des coûts structurels très élevés au regard des besoins existants.** Deux facteurs principaux sont en cause :
  - **Les standardistes du centre d'appel représentent un coût trop élevé.** Cette constatation vaut surtout (mais pas seulement) pour les créneaux situés en dehors des jours ou des heures ouvrables (c'est-à-dire les week-ends, les jours fériés et, jusqu'en 2017, la nuit), durant lesquels le nombre d'appels est faible. Les standardistes qui assurent la permanence sur ces créneaux ne peuvent guère effectuer d'autres tâches pour Medios pendant les temps d'attente.

- **Le volume de travail est trop faible.** Les mandats d'interprétariat téléphonique ne suffisent pas à occuper la plupart des interprètes qui travaillent pour le SNIT. En règle générale, leur embauche n'est rentable que si AOZ Medios peut aussi recourir à leurs services pour des missions en face à face. Cette possibilité n'existe toutefois qu'avec les interprètes de langue allemande qui résident dans la région de Zurich, et pas avec celles qui habitent dans des régions éloignées et/ou dont la langue officielle est le français ou l'italien. Dans le cas de ces dernières, les coûts administratifs générés par leur poste risquent fortement d'excéder les bénéfices qu'elles peuvent apporter au SNIT et à Medios.

Compte tenu de la demande potentielle existant en Suisse, le rapport conclut que le SNIT, dans son étendue actuelle (une structure nationale proposant plusieurs dizaines de langues) et avec ses exigences de qualité élevées en matière de transmission des appels et d'interprétariat, ne peut fonctionner que moyennant un soutien financier important de la part de la Confédération.

Sur la base des résultats présentés ci-dessus, le rapport esquisse les options suivantes concernant l'avenir de l'interprétariat téléphonique en Suisse :

- **Automatisation / numérisation.** La procédure actuellement utilisée par le SNIT pour mettre les clients en relation avec les interprètes, laquelle s'appuie sur un centre d'appel tenu par des standardistes, est relativement lente et coûteuse. Une automatisation présenterait des avantages considérables pour le SNIT : les coûts liés à la transmission des appels pourraient être éliminés et la procédure s'en trouverait accélérée. De surcroît, l'utilisation des technologies numériques permettrait de transformer le service d'interprétariat téléphonique en un service d'interprétariat à distance : le client aurait le choix entre un appel vocal (sans image) et un appel vidéo.
- **Exploitation des synergies (entre les méthodes d'interprétariat).** L'expérience accumulée ces dernières années montre que les clients ont recours à l'interprétariat téléphonique essentiellement comme complément à l'interprétariat en face à face. Par conséquent, les prestataires (services d'interprétariat régionaux) ne devraient pas appréhender ce type d'interprétariat comme une offre distincte, mais comme une composante d'un éventail d'offres englobant divers types de prestations. Une telle approche permettrait de mettre à profit les synergies entre les différentes méthodes d'interprétariat et de contenir les coûts des services par téléphone dans une proportion raisonnable par rapport au travail fourni.
- **Centralisation / concentration de l'offre.** En Suisse, 19 services se partagent ce marché relativement restreint qu'est l'interprétariat communautaire. Le regroupement de ces services en une seule entité ou en quelques entités de grande taille permettrait de renforcer et d'accroître les effets de synergie mentionnés plus haut.

De l'avis des auteur/e/s du rapport, une organisation par région linguistique – avec un service dans chaque région – constituerait la perspective la plus réaliste pour le SNIT et l'interprétariat téléphonique en Suisse.

Un tel modèle permettrait à chaque service d'assurer les prestations téléphoniques dans sa propre région et dans sa propre langue, en complément des offres disponibles pour l'interprétariat en face à face. Ces services utiliseraient un système numérique pour l'aiguillage des appels, ce qui permettrait d'automatiser le processus dans une large mesure. Le financement d'une offre nationale par l'OFSP serait alors inutile.

Juin 2018