

Etude d'accompagnement du projet pilote Interprétariat par vidéoconférence

Rapport sommaire

Martina Brägger

Dübendorf, 08.02.2019

1 Situation initiale et procédé

INTERPRET, l'association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, a lancé le « Projet pilote Interprétariat par vidéoconférence », avec quatre services d'interprétariat régionaux et avec le soutien financier de l'Office fédéral de la santé publique, afin de recueillir des connaissances sur cette forme d'interprétariat. Comme partenaire, nous avons pu gagner la SAVD Videodolmetschen GmbH, siégeant à Vienne et offrant un service d'interprétariat par vidéoconférence établi, avec une technique qui a fait ses preuves. Le projet pilote a débuté en janvier 2018. La partie conjointe du projet, et donc aussi la poursuite d'une stratégie commune, ont été terminées en septembre 2018.

Le projet pilote a été évalué par le biais d'une étude d'accompagnement. L'objectif de cette dernière était de saisir de manière systématique les expériences avec l'interprétariat par vidéoconférence du point de vue de la praticabilité et de la qualité ainsi que d'analyser la plus-value et les exigences liées à cette forme d'interprétariat. De plus, il s'agissait aussi d'examiner des scénarios d'avenir possibles pour la mise sur pied d'un service de vidéoconférence en Suisse.

La conception de l'enquête consiste en une revue de la littérature sur les expériences d'interprétariat par vidéoconférence dans les régions germanophones, un sondage écrit de professionnel-le-s, d'interprètes communautaires (ic) et de client-e-s après chaque intervention par vidéoconférence, ainsi qu'en des interviews avec les personnes impliquées (services d'interprétariat régionaux, ic, clientèle) à la fin du projet pilote. Il convient de tenir compte du nombre de cas total restreint (nombre de client-e-s, d'ic, de services d'interprétariat et d'interventions par vidéoconférence).

2 Expériences avec l'interprétariat par vidéoconférence

Dans le cadre du projet pilote, le nombre d'interventions par vidéoconférence réalisées a été nettement plus bas que supposé au début du projet. Un service d'interprétariat régional n'a pu organiser aucune intervention, en raison de l'incompatibilité entre son environnement informatique et la solution Cisco de vidéoconférence utilisée par SAVD. Les trois autres services d'interprétariat ont eu de la peine à trouver de la clientèle pour le projet pilote. Seul un d'entre eux a réussi à acquérir des client-e-s externes, ne faisant pas partie de la clientèle de sa propre organisation, pour participer au projet pilote. De plus, la demande pour des interventions de vidéoconférence a été peu importante. Au total, 34 interventions ont été souhaitées par les client-e-s, dont 25 ont pu être réalisées. Dans trois cas, l'intervention a dû être interrompue en raison de problèmes techniques. Six interventions ont été annulées ou manquées par les ic ou les professionnel-e-s.

Dans 28 cas, toutes les personnes participantes, aussi bien du côté de la clientèle que des ic, étaient prêtes pour l'intervention par vidéoconférence. Dans neuf cas, des difficultés de connexion sont survenues (dans trois cas, il a fallu interrompre l'intervention). La qualité du son a souvent été qualifiée d'insuffisante (dans environ une intervention sur deux). En raison de la part importante d'interventions dans lesquelles il a fallu faire face à des difficultés techniques, la praticabilité de l'interprétariat par vidéoconférence du projet pilote doit être désignée comme insuffisante. Il semblerait qu'une connexion Internet pas assez puissante ait causé la plupart des problèmes. De plus, la qualité de son

insuffisante aurait été due aux appareils utilisés chez la clientèle. Ainsi, aucun des client-e-s n'a utilisé de microphone séparé. Cela a aussi mené à ce que la clientèle a souvent indiqué avoir eu du mal à placer les personnes présentes de manière optimale. Une meilleure infrastructure aurait permis une plus grande distance à l'ordinateur/au laptop et donc aussi davantage de marge de manœuvre. Cette observation permet de conclure qu'un appareil principal (PC, laptop, tablette) avec caméra, microphone et haut-parleur intégrés ne suffit pas aux exigences de l'interprétariat par vidéoconférence. De plus, cette forme d'interprétariat nécessite une préparation assez longue, ce qui réduit aussi la praticabilité.

L'interprétariat, au sens plus étroit, a été estimé comme équivalent, qu'il ait lieu par vidéoconférence ou en face-à-face. Toutefois, en face-à-face, les interprètes peuvent mieux saisir la situation globale ainsi que les signaux non verbaux. Par ailleurs, l'interprétariat par vidéoconférence exerce une influence sur la situation d'entretien. Par moments, la clientèle se focalise fortement sur l'écran, ce qui entrave la construction d'une relation entre le/la professionnel-le et le/la client-e. Si l'on prend en compte tous les aspects, la qualité de l'interprétariat en face-à-face peut être considérée comme étant clairement supérieure à celle de l'interprétariat par vidéoconférence. Surtout dans les entretiens sensibles et délicats, lorsqu'il est nécessaire d'établir une relation de confiance avec le/la client-e, ou lorsque plusieurs personnes participent à l'entretien, il ne peut pas être renoncé aux interprètes en face-à-face. Comparé à l'interprétariat par téléphone, l'interprétariat par vidéoconférence apporte clairement un avantage qualitatif, avec la transmission des images.

En raison de l'insuffisance de la praticabilité et des lacunes qualitatives, les professionnel-le-s et les client-e-s préfèrent nettement l'interprétariat en face-à-face, mais sont rarement contre l'interprétariat par vidéoconférence. La valeur ajoutée de l'interprétariat par vidéoconférence est identifiée surtout dans le fait qu'il est d'un accès potentiellement plus flexible et donc qu'il permet de compléter l'offre d'interprétariat actuelle, d'augmenter les possibilités de choix de la clientèle (combinaison entre face-à-face, vidéoconférence et téléphone) et d'intégrer éventuellement de nouveaux champs d'intervention.

Perspective

Les services d'interprétariat en Suisse garantissent une forte densité d'approvisionnement en interprétariat communautaire (en face-à-face). Cette situation se distingue de celle qui prévaut en Allemagne ou en Autriche, où il manque des offres d'interprétariat comparables et où le service d'interprétariat de SAVD est bien établi. Par conséquent, l'établissement d'un tel service par vidéoconférence sera plus difficile en Suisse. Les besoins de la clientèle parlent pour l'intégration de l'interprétariat par vidéoconférence à l'offre des services d'interprétariat. Le scénario du développement fructueux d'un interprétariat par vidéoconférence commercial, indépendant des services d'interprétariat doit être considéré comme invraisemblable.

En ce qui concerne la mise sur pied d'un service de vidéoconférence en Suisse, trois questions clés peuvent être déduites des expériences apportées par le projet pilote :

1. Dans quels champs d'intervention y a-t-il un besoin d'interprétariat par vidéoconférence et comment quantifier ce besoin ? A ce sujet, le projet pilote et l'étude d'accompagnement ne livrent que des pistes : ainsi, les participant-e-s voient un potentiel pour des interventions brèves, des interventions à court terme ainsi que les situations présentant un accès difficile (région périphérique, horaire hors des heures d'ouverture, milieu pénitencier). La nécessité d'un service de garde est controversée. Les expériences issues du projet pilote permettent de supposer que de nouveaux champs d'intervention ne pourraient être investis qu'au prix d'efforts importants. Pour répondre à la première question clé, il faudrait finalement une analyse complète des besoins. Il faudrait aussi vérifier dans cette analyse si certaines lacunes existant au niveau des interventions ne pourraient pas être comblées plutôt par le biais d'une structure des prix adaptée de l'interprétariat en face-à-face ou par téléphone, engendrant ainsi moins de coûts que si cela se faisait par la mise sur pied d'une offre d'interprétariat par vidéoconférence. Le cas contraire, soit le remplacement de l'interprétariat en face-à-face par l'interprétariat par vidéoconférence, dans certaines « situations standard », doit être examiné très minutieusement, à l'aune de la qualité.
2. Est-il possible de garantir un accès à bas seuil à l'interprétariat par vidéoconférence ? En plus d'une connexion correcte, d'une qualité de son et d'image élevée et d'une interface conviviale, l'offre devrait pouvoir être utilisée aussi sans beaucoup de préparation et de temps investi. Idéalement, l'offre peut aussi être employée de manière mobile et avec un seul appareil (PC, laptop, tablette), sans appareils supplémentaires (microphone, caméra, haut-parleur). Le projet pilote laisse supposer que l'infrastructure utilisée aujourd'hui dans la pratique ne correspond souvent pas encore aux exigences de l'interprétariat par vidéoconférence. Mais la technique évolue rapidement et on peut supposer qu'à moyen ou long terme les conditions seront de mieux en mieux satisfaites.
3. L'interprétariat par vidéoconférence peut-il être proposé à un prix attractif ? En comparaison avec l'interprétariat en face-à-face et une situation où l'intervention est commandée à l'avance, on peut poser comme principe que l'intervention par vidéoconférence doit être moins chère (aussi compris en tenant compte des frais de voyage nuls). Avec un service de garde, un tarif à la minute légèrement plus élevé que celui du service d'interprétariat par téléphone devrait être accepté, l'interprétariat par vidéoconférence offrant une valeur ajoutée, grâce à la transmission de l'image. L'étude d'accompagnement ne livre pas de réponse exhaustive à la troisième question clé. Des doutes ont cependant été émis quant à une réponse positive à la question. En plus des frais courants (administration, personnel, technique et assistance), il y a également des frais d'investissement élevés. Et pour finir, il faudra générer une demande suffisamment importante qui permettra d'offrir des prix intéressants, ce qui sera déterminant notamment pour un service de garde.

D'un point de vue objectif, les exigences actuelles (établissement de l'offre, praticabilité, adéquation et limites de l'interprétariat par vidéoconférence, prix et demande) semblent exiger une stratégie commune et la mise sur pied d'un service central d'interprétariat par vidéoconférence, par une coopération entre services d'interprétariat régionaux. Cela permettrait une utilisation optimale des synergies. Afin que la clientèle puisse solliciter les différentes formes d'interprétariat auprès d'un seul

et même prestataire, les services d'interprétariat devraient être intégrés à ces structures centrales. La plate-forme d'interprétariat, qui avait été abordée dans un autre projet commun, offrirait une situation initiale optimale afin de garantir cette intégration. Toutefois, le projet a entre-temps été abandonné et le projet pilote Interprétariat par vidéoconférence se termine aussi avec la décision de ne pas poursuivre de stratégie commune. Un parcours individuel des services d'interprétariat est donc déjà en train de se profiler. Dans un ou deux ans, nous devrions en savoir davantage quant à la manière dont les solutions de chaque service feront leurs preuves dans la pratique, si les services d'interprétariat réussiront à établir l'interprétariat par conférence en solitaire et à offrir un service de garde et quelle dynamique ces initiatives individuelles provoqueront.