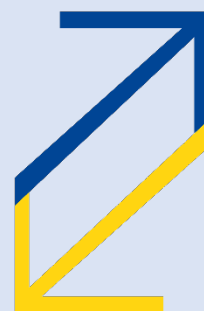




ISD

**Interprétation
simultanée
à distance**

© CBTI - Commission sectorielle des interprètes | avril 2020



Chambre
Belge des
Traducteurs
et Interprètes

Belgische
Kamer van
Vertalers
en Tolken

Table des matières

INTRODUCTION	2
LES MODES D'INTERPRÉTATION À DISTANCE	3
Définitions	3
L'interprétation téléphonique.....	3
L'interprétation simultanée en studio.....	3
L'interprétation simultanée à domicile	4
L'interprétation simultanée en studio.....	4
L'INTERPRÉTATION A DOMICILE.....	6
Du potentiel.....	6
Des revenus complémentaires.....	6
Le transport.....	6
L'accessibilité.....	6
L'environnement.....	7
L'offre	7
... et des risques	7
Les risques techniques.....	7
La charge de travail.....	8
Les risques pour la santé	8
Le décalage horaire	9
L'investissement technique.....	9
L'investissement d'apprentissage.....	9
La responsabilité.....	9
La confidentialité.....	10
L'enregistrement.....	10
LES PLATEFORMES D'ISD	10
LA TARIFICATION.....	12
CONCLUSIONS	12
RECOMMANDATIONS.....	14

INTRODUCTION

L'interprétation simultanée à distance (ISD), ou télé-interprétation, est apparue il y a une vingtaine d'années sous différentes formes. Les motivations pour l'ISD, à l'époque, étaient d'éviter les coûts de transport et de logement des interprètes, ainsi que la possibilité d'accéder à des interprètes du monde entier, et notamment avec des langues rares.

Ces évolutions de l'interprétation ont fait long feu, les techniques, la fiabilité, les bandes passantes et la qualité n'étant pas au rendez-vous à l'époque. Mais les techniques ont évolué, les programmes sont moins gourmands en bande passante et ces modes d'interprétation, anecdotiques par le passé, trouvent aujourd'hui leur heure de gloire suite aux mesures de distanciation sociale prises pour lutter contre la pandémie du Covid-19. Tous les événements en présentiel étant annulés pour plusieurs mois, le recours aux moyens de télécommunication apparaît comme le meilleur [palliatif](#) à court terme. Les *plateformes de distribution d'interprétation simultanée* se sont multipliées et le CEN a édité une [norme en la matière](#) en janvier 2020, qui complète la norme [ISO 20108](#) de 2017.

Ces modes d'interprétation ont pour point commun que l'interprète n'est pas « dans » la réunion, qu'il perd tout ou partie du langage non verbal, qu'il ne perçoit aucunement l'atmosphère de la réunion, et que, si les plateformes d'interprétation actuelles n'ont plus rien à voir avec les applications de visioconférence du passé, la dépendance aux aléas techniques reste importante.

D'autre part, de nombreux éléments ne sont actuellement pas du tout clairs, notamment en termes de responsabilités, d'assurance, de confidentialité, de répercussions sur la santé, etc.

LES MODES D'INTERPRÉTATION À DISTANCE

Définitions

- **Interprétation en présentiel** : l'interprète est présent dans la salle de réunion.
- **Interprétation simultanée à distance (ISD)** : l'interprète n'est pas dans la salle de réunion. L'ISD se présente avec les sous-catégories suivantes :
 - **Interprétation téléphonique** : l'interprète travaille par téléphone.
 - **Interprétation simultanée en studio** (hub en anglais) : l'interprète travaille dans un centre d'interprétation équipé spécifiquement pour l'ISD, au moyen d'une plateforme d'interprétation en ligne ou d'une console connectée à une plateforme en ligne.
 - **Interprétation simultanée à domicile** : interprétation où l'interprète travaille de chez lui ou de son bureau au moyen d'une plateforme d'interprétation en ligne.

La plupart des interprètes auront sans doute, dans leur carrière, eu l'occasion d'interpréter un intervenant connecté via Skype, par téléphone ou avec des écrans vidéo au départ d'une pièce voisine à la salle de réunion. Nous vous recommandons de lire le document de position de l'AiIC sur l'interprétation à distance¹. Le terme générique d'interprétation à distance comprend :

L'interprétation téléphonique

Très peu utilisé en interprétation de conférence en Belgique, ce mode recourt à une interprétation consécutive entre deux ou plusieurs participants qui communiquent par téléphone.

L'interprétation simultanée en studio

Les interprètes travaillent de manière classique, en binôme, dans des cabines d'interprétation situées dans un centre d'interprétation, appelé *studio* ou *hub*. Ils disposent soit d'un matériel d'interprétation classique avec console physique, soit d'une plateforme d'interprétation virtuelle sur ordinateur ou tablette, soit d'un

¹ <https://aiic.net/page/8538/aiic-position-on-distance-interpreting/lang/1>

système mixte qui utilise une plateforme virtuelle avec une console physique. Les interprètes disposent d'un ou de plusieurs écrans vidéo pour suivre soit une réunion qui a lieu en présentiel à un endroit déterminé, soit une visioconférence dont les participants eux-mêmes se trouvent géographiquement dispersés.

L'interprétation simultanée à domicile

Il s'agit ici de recourir à des interprètes travaillant seuls, dans des localisations géographiques dispersées, généralement de chez eux ou d'un bureau, à l'aide d'un ordinateur et d'une plateforme d'interprétation en ligne.

L'interprétation simultanée en studio

Dans les années 2000, avec l'apparition de l'internet à haut débit, on voit apparaître [les premiers studios](#) d'interprétation à distance. On y trouve une ou plusieurs salles isolées, pourvues de cabines fixes ou mobiles et de grands écrans vidéo.

Les interprètes y travaillent à deux par langue cible, avec tous les équipements techniques coutumiers et la présence d'un technicien responsable de la qualité du son, de l'image et de la connexion avec les participants de la conférence, qui se trouvent dans un ou plusieurs lieux de réunion éloignés.

L'interprète se trouve ici dans des conditions identiques à celles de l'interprétation en présentiel, du moins au niveau technique. Il pourra focaliser toute son attention sur l'interprétation et son collègue pourra le soutenir en cas de besoin, chercher du vocabulaire, préparer la présentation suivante, prendre note des chiffres, etc.

La connexion, le choix des canaux linguistiques pour les participants, le choix du canal de relais pour les interprètes, tout cela est géré au départ de plateformes informatiques conçues pour l'interprétation, qui peuvent être des systèmes propriétaires ou commerciaux.

Lorsque la salle de réunion est séparée du centre d'interprétation, les caméras filmant l'orateur à interpréter, automatiques ou gérées par un caméraman, ne donnent pas toujours une vue correcte de cette personne. Au mieux, ces caméras ne peuvent donner qu'une vue parcellaire de ce qui se passe dans la salle de réunion puisque l'interprète ne voit que l'orateur. Et surtout, contrairement à une

réunion en présentiel, l'interprète n'a pas le loisir de choisir qui il regarde et où il porte son attention.

D'autre part, si la plupart des plateformes offrent des services techniques qui permettent de vérifier la qualité des connexions avant la réunion, la réactivité en cas de problème technique au niveau de l'interprétation pourrait être moindre dans certains cas.

L'INTERPRÉTATION A DOMICILE

« *Travailler de chez soi peut présenter certains avantages.* »

Du potentiel...

Des revenus complémentaires

Il tombe sous le sens que cette technique peut présenter la seule source de revenus pour nombre d'interprètes en confinement. Il est également théoriquement plus facile de cumuler plusieurs petites réunions d'affilée. Cette possibilité reste cependant aussi hypothétique qu'improbable, car elle implique que la demande soit nettement plus élevée que l'offre (ce qui n'est pas le cas) et que les horaires soient compatibles en tenant compte des temps de préparation et de dépassements d'horaires éventuels (voir recommandations ci-dessous). Par ailleurs, la majorité des réunions commencent et terminent aux mêmes heures.

Le transport

En présentiel, les clients remboursent généralement les frais de transport réels, mais très rarement le temps de déplacement (frais d'approche). Avec l'ISD, les interprètes peuvent travailler depuis leur domicile, ce qui élimine le temps de transport et peut améliorer la compatibilité entre la vie privée et la vie professionnelle dans certains cas.

L'accessibilité

L'économie de déplacements et de logement devrait permettre de compenser largement des tarifs adaptés à la difficulté et aux investissements consentis par les interprètes tout en rendant le service accessible pour de nouveaux utilisateurs. Ainsi pourrait-on voir de l'interprétation pratiquée dans certains types de réunions qui, par le passé, ne pouvaient être organisées ou devaient se tenir en anglais. Il faudrait que, même après l'arrêt du confinement, le marché de l'ISD se développe très fortement pour que les interprètes puissent bénéficier d'un apport de revenus significatif.

L'environnement

La diminution des déplacements pour les interprètes et les participants contribue à la lutte contre le changement climatique.

L'offre

Il est possible d'accéder à un plus grand nombre d'interprètes, mais aussi à des langues rares qui ne sont pas disponibles au niveau local.

... et des risques

Les risques techniques

L'interprétation à domicile requiert évidemment une connexion Internet, connexion qui peut rencontrer un problème. Lorsque les participants eux-mêmes sont dispersés, en période de confinement ou de quarantaine par exemple, il faut pouvoir se fier à la qualité de chaque connexion Internet. En outre, un technicien ne peut voler au secours de l'interprète qui perd sa connexion et ce dernier sera bien en mal de trouver la parade qui permettra à la réunion de se poursuivre ou à son collègue, qui aura dû travailler seul tout le temps de la panne, de rendre le micro.

La qualité de l'infrastructure technique du réseau dans les pays de résidence des interprètes est un autre élément dont il faudra tenir compte. Les pays faiblement industrialisés sont coutumiers de coupures de courant, de couvertures géographiques lacunaires, etc. Et chaque interprète aura son propre équipement technique, ce qui risque de produire des qualités de rendu audio très différentes d'un interprète à l'autre.

Les plateformes en ligne affirment pouvoir garantir la qualité de la connexion et du rendu audiovisuel de l'orateur à interpréter, mais elles aussi dépendent des infrastructures Internet et du réseau fournis par des tiers. Or la qualité de transmission est celle de son élément le plus faible.

La charge de travail

L'interprète a été formé pour interpréter, pour faire des recherches sur les sujets abordés, pour tenir compte des différences culturelles. Il n'est pas formé pour remédier à des problèmes techniques de connexion, d'audio ou de vidéo.

Or, en même temps qu'il doit écouter, comprendre et interpréter simultanément, il devra

- assurer le contrôle technique de son installation.
- chercher du vocabulaire lui-même puisqu'il n'a pas de co-cabinier.
- lire et écrire des messages sur la messagerie – avec son binôme, avec le technicien dans la salle de réunion, avec l'organisateur, etc.
- assurer le contrôle et le silence de son environnement
- retenir tous les chiffres ou les noter lui-même puisqu'il n'a personne pour l'aider.

De nombreuses [études](#) ont établi que l'interprétation simultanée induit une [charge cognitive](#) particulièrement élevée. Les tâches supplémentaires liées à l'ISD augmentent davantage la charge cognitive. Certaines associations recommandent d'exiger une prime de 20 % pour ce mode d'interprétation particulièrement fatigant.

Les risques pour la santé

Les installations à domicile ne sont guère sophistiquées et ne disposent pas d'un limiteur de chocs acoustiques, chocs qui peuvent provoquer des [dommages graves à l'audition](#). De tels traumatismes risquent de vous mettre en incapacité de travail pour longtemps, voire même de causer des troubles de [stress post-traumatiques](#).

En tout état de cause, la qualité audio risque d'être inférieure à celle d'une réunion en présentiel ou même en centre d'interprétation ce qui, à la longue, implique une plus grande fatigue et usure auditive. Si les orateurs ne disposent pas de casques-micros professionnels, la qualité audio de l'original sera très aléatoire.

Le décalage horaire

L'interprétation à domicile présente l'avantage de pouvoir inclure dans les équipes des collègues situés partout dans le monde. Il faudra cependant travailler dans des fuseaux horaires proches de celui du lieu de réunion pour garantir que tous les interprètes puissent travailler dans les meilleures conditions et ne soient pas amenés à devoir prêter des services nocturnes.

L'investissement technique

L'interprétation à distance requiert à tout le moins un ordinateur avec une connexion à haut débit. Un vieux laptop ne fera pas l'affaire. Deux grands écrans et un casque-micro de très bonne qualité complèteront l'installation. Idéalement, l'ensemble devrait se trouver dans un local insonorisé, ou en tout cas isolé de tout bruit intempestif (enfants, voisins, sirènes d'ambulance, chiens qui aboient, etc.) et à l'écart d'oreilles indiscreètes.

L'investissement d'apprentissage

Depuis une vingtaine d'années, depuis l'avènement du numérique, les consoles d'interprétation en cabine ont peu changé et la prise en main de ces équipements se fait assez facilement. Les interprètes, pour pouvoir accéder à l'ensemble du marché de l'ISD, devront apprendre à travailler avec une dizaine de logiciels bien plus compliqués. Le caractère évolutif des plateformes (nouvelles fonctionnalités, nouvelles versions successives, etc.) forcera les interprètes à se former continuellement dans ces domaines non linguistiques.

La responsabilité

En présentiel ou en centre d'interprétation, la responsabilité technique repose sur l'organisateur, l'agence ou l'installateur. Il en va tout autrement dans le cas de l'interprétation à domicile. Les interprètes devraient adapter leurs conditions générales de vente et dégager leur responsabilité en cas de perte de confidentialité, de problèmes techniques et autres. La responsabilité de l'interprète pourrait se trouver engagée même si le problème vient de la plateforme en ligne, d'une coupure de courant, d'une mauvaise connexion Internet, d'une panne de son équipement ou même d'un voisin trop bruyant. Si le risque d'une connexion déficiente est moindre en ville qu'à la campagne, les risques de bruits environnementaux gênants sont bien plus élevés en ville. Certains pays,

comme les États-Unis, peuvent entamer des [poursuites contre des prestataires](#) alors que ni le lieu de prestation, ni le client, ni le prestataire lui-même ne sont américains. Il suffit que le programme informatique utilisé soit américain.

En cas d'enregistrement, prévoyez une clause précisant que l'interprétation enregistrée est une aide à la communication et ne peut en aucun cas être considérée comme un rendu authentique de la réunion.

La confidentialité

Cette question se pose aussi en matière de confidentialité quant à tous les contenus échangés sur des plateformes américaines, qui pourraient être soumises au Patriot Act.

L'enregistrement

La majorité des plateformes permettent d'enregistrer l'interprétation. Or, il est techniquement possible que l'interprète n'en soit pas informé. Si le fait de l'enregistrement incontrôlé semble déjà discutable, la question est aussi de savoir à quelles fins l'enregistrement est réalisé. Il pourrait être utilisé par des clients pour contester la qualité de l'interprétation (voir le point sur La responsabilité). L'interprétation pourrait également être utilisée hors du contexte contractuel (pour être postée sur les réseaux sociaux par exemple), ce qui donne lieu à des droits de [propriété intellectuelle](#), sans compter une augmentation tarifaire pour valeur ajoutée. Le consentement écrit préalable de l'interprète est toujours requis.

LES PLATEFORMES D'ISD

Il existe différentes plateformes d'interprétation en ligne. Le tableau comparatif en annexe présente les plus courantes d'entre elles avec leurs avantages et inconvénients.

Certaines, conçues comme plateformes de visioconférence, ont ajouté, avec plus ou moins de bonheur, des fonctionnalités d'interprétation simultanée. D'autres

ont été conçues dès le départ par et pour des interprètes et certaines préconisent le recours à un centre d'interprétation.

Nous ne nous attarderons pas ici sur les éléments que ces plateformes mettent à la disposition des organisateurs de réunions et à leurs participants, mais aux fonctionnalités d'interprétation et à leur convivialité d'utilisation.

Au-delà du souhait de se rapprocher autant que possible de l'environnement d'interprétation familial, les plateformes d'ISD doivent relever un défi de taille. Elles doivent permettre une coopération et donc une communication entre deux interprètes travaillant en binôme, notamment pour déterminer le « *handover* », le moment de passage du micro. C'est relativement simple lorsque les interprètes travaillent en cabine dans un studio d'interprétation, mais cela devient nettement plus compliqué lorsqu'ils ne se trouvent pas au même endroit. Certaines plateformes ont développé des fonctions plus ou moins avancées à cet effet. Il existe aussi de grandes différences quant à ce que les interprètes peuvent voir sur leurs écrans.

Il est difficile de comparer le rapport qualité/prix de ces plateformes. Certaines d'entre elles facturent à l'heure, d'autres en fonction du nombre de canaux, d'autres encore selon le nombre de participants. En outre les technologies et les solutions techniques proposées sont très variables et évoluent rapidement. Souvent, elles ne proposent pas de tarif standard, mais remettent une offre distincte pour chaque projet événementiel.

LA TARIFICATION

Nonobstant la liberté contractuelle de chaque prestataire, cette évolution récente du marché de l'interprétation mérite quelques réflexions sur les risques tarifaires que l'on voit apparaître dès aujourd'hui.

Certaines sociétés de services linguistiques demandent aux interprètes que ceux-ci facturent par tranches de deux heures, par heure, voire à la minute. Nous ne pouvons pas soutenir ce genre de pratique, qui impliquerait potentiellement une réduction des revenus de l'interprète, alors que celui-ci doit travailler dans des conditions bien plus fatigantes et difficiles, ainsi qu'investir en matériel et en apprentissage technique.

La possibilité théorique de pouvoir joindre bout à bout plusieurs réunions est trompeuse et ne peut pas justifier un travail horaire à prix bradé. Cette remarque est d'autant plus justifiée que chaque réunion, aussi courte soit-elle, doit faire l'objet d'une préparation également consciencieuse. En outre, nous recommandons de maintenir un écart d'au moins une heure entre deux réunions afin d'avoir le temps de revoir la préparation de la réunion suivante : agenda, listes de vocabulaire, présentations, liste des participants, etc. Sans compter qu'une réunion pourrait finalement durer plus longtemps que prévu et empiéter sur la tranche horaire prévue pour la suivante.

CONCLUSIONS

Nécessité fait loi dit-on. Le confinement généralisé que connaît l'humanité actuellement ainsi que les évolutions techniques en termes de connectique et de plateformes d'interprétation impliquent que ces modes d'interprétation continueront à être utilisés, dans certains domaines d'application, au-delà de la crise du Covid-19. Dès lors, il s'agit aujourd'hui, pour la CBTI, de jouer son rôle d'association professionnelle et d'accompagner cette évolution pour que soient pris en compte les intérêts légitimes des interprètes de conférence. Dans le même sens, la CBTI suggère aux interprètes la lecture des recommandations de l'AIC

(actuellement en anglais) sur l'ISD dans le cadre du COVID-19 (santé et sécurité, tests des plateformes, et partage de bonnes pratiques)².

En tant qu'association professionnelle, nous serons toujours attentifs aux conditions de travail, pas seulement pour le confort de nos membres, mais surtout pour permettre le plus haut niveau de qualité. En ce sens, nous l'avons démontré à suffisance, il conviendra de privilégier l'interprétation en présentiel, avec un respect des conditions sanitaires permettant de protéger la santé des interprètes. Et si l'interprétation en présentiel n'est pas possible, l'interprétation en équipe dans un centre d'interprétation bien équipé respectant les normes techniques professionnelles et sanitaires doit être préférée à l'interprétation à domicile.

² <https://aiic.net/page/8964/aiic-covid-19-distance-interpreting-recommendations-for/lang/1>

RECOMMANDATIONS

- Pour autant que possible, privilégiez l'interprétation en présentiel, puis en centre d'interprétation. L'interprétation à domicile ne devrait être envisagée qu'en dernier recours, par exemple dans le cadre actuel du confinement lié au COVID-19.
- Adaptez vos conditions générales et mettez-vous d'accord par écrit avec vos commettants en matière de
 - responsabilité en cas d'interruption de service, de perte de données ou d'accès non autorisé à des données personnelles ou confidentielles
 - d'enregistrement de l'interprétation
 - d'interruption du service d'interprétation si vous estimez que la qualité audio ou vidéo est insuffisante.
- Prenez une bonne assurance pour vous couvrir (voir les assurances Responsabilité exploitation et Protection en justice pour traducteurs et interprètes de la CBTI).
- Veillez à disposer d'un réseau internet performant et sécurisé, d'une connexion sécurisée avec le client (VPN) ainsi que d'un casque-micro professionnel, d'un lieu de travail isolé et discret, de préférence avec un arrière-plan virtuel uni si vous êtes en vidéo, d'un siège ergonomique.
- Pour votre santé, évitez de travailler avec des oreillettes et réglez le volume au plus bas possible.
- Pour les prestations centralisées, n'oubliez pas les frais de transport entre votre base professionnelle et le studio d'interprétation.
- N'oubliez pas, ici plus encore que dans le cas d'une mission en présentiel, d'être en ligne environ 1/2h avant le début de la réunion afin de vérifier votre installation technique : faites un test son et vidéo. Vérifiez que votre

micro professionnel est bien activé et non le micro intégré dans votre ordinateur. Prenez les mesures qui conviennent pour éviter les bruits parasites.

- Pour les membres de la CBTI, participez à la Commission sectorielle des interprètes de la CBTI et aux discussions qui ont lieu sur le Workplace de la CBTI. Vous y trouverez beaucoup de conseils et d'échanges sur les expériences pratiques de vos pairs, qui comme vous sont confrontées à cette nouvelle façon de travailler.
- Avant d'accepter une mission, vérifiez que la plateforme utilisée dispose des moyens techniques préconisés et demandez que les intervenants disposent d'un casque-micro. Veillez aussi à ce que la plateforme propose une formation ou un briefing technique ainsi que des tests techniques. Familiarisez-vous avec l'utilisation de la plateforme afin de vous mettre en capacité de remplir votre tâche.
- N'oubliez pas de vous former et de vous informer. Cette période d'inactivité peut être mise à profit pour suivre des webinaires et découvrir les plateformes existantes.
- Ne négligez pas la formation continue (langues, nouvelles technologies, marketing, etc.)
- Beaucoup d'entre nous se posent la question des tarifs. Soyez professionnels, formez-vous, soyez conscients de vos qualités, ne vous bradez pas. Certaines associations professionnelles d'interprètes préconisent de facturer 20% de plus pour l'ISD. Cette majoration peut être justifiée par l'augmentation de la charge cognitive, les investissements en matériel, l'apprentissage des plateformes, le temps nécessaire pour les tests techniques, etc.

Chambre Belge des Traducteurs et Interprètes asbl

Commission sectorielle « Interprètes »

Rue Montoyer, 24

1000 Bruxelles

www.cbti-bkvt.org

secretariat@cbti-bkvt.org

+32 (0)2 513.09.15

