

# DOSSIER DE PRESSE 2020

## SUITE DE LA REFLEXION COLLECTIVE SUR LE PROJET JITSI | AIIC SUISSE

### RSI : se défendre face aux intermédiaires indésirables

par Maxwell Crisp | 20.10.20 | Version française par  
Aymeric de Poyen Bellisle



Les interprètes sont des intermédiaires professionnels. En corollaire de notre professionnalisme, nous devons veiller à l'absence de tiers entre nos clients et nous-mêmes. Il y en a eu par le passé avec les agences et, aujourd'hui, le problème réapparaît de plus belle sous la forme d'entreprises proposant des services d'interprétation en plus de leur plateforme de visioconférence.

Si les agences sont motivées par des considérations purement économiques, ce sont la santé publique et les technologies qui sont au cœur de cette nouvelle menace. Ces dernières années, la participation aux réunions à distance, d'abord limitée à l'audio, puis devenue audiovisuelle, a été grandement facilitée par la généralisation de l'internet à haut débit. Pour le commun des mortels, il pourrait sembler naturel d'envisager des services d'interprétation par ces mêmes moyens. De fait, des entreprises proposant des plateformes d'interprétation simultanée à distance (RSI) sont apparues sur le devant de la scène, dans une médiocre tentative de positionnement sur le marché déjà saturé de la visioconférence. Elles se sont emparées d'un marché de niche, en s'affichant dans des « coups de com' » tels que des réunions depuis des pics montagneux ou des conférences de presse dans des espaces normalement confinés, en mettant en avant la « formule » plateforme + interprètes.

Revenons en 2020, marqué par la crise de la Covid et l'impossibilité de se réunir physiquement. Notre profession s'en trouve bouleversée, et ce qui naguère faisait figure d'exception devient alors la norme. Tous les participants doivent assister à distance aux réunions, et la demande pour les plateformes de visioconférence explose, celles-ci entraînant dans leur sillage les plateformes de RSI.

C'était une bien maigre consolation que de savoir tout le monde frappé par cette

crise avec plus ou moins la même intensité, la menace pesant sur nos revenus individuels étant aussi grave que celle planant sur la profession elle-même. Que penser de l'idée de tenir des réunions sur internet ? Auraient-elles lieu sans nous ? Sur Zoom ? Devions-nous y voir une lueur d'espoir ou au contraire un coup de grâce ?

C'est sans surprise, une fois la panique installée, que tout nouvel acteur a été perçu comme une menace potentielle. Maintenant que les choses commencent à se tasser, il est clair que la véritable menace ne provient pas de Zoom, vedette de la Covid, mais plutôt de ces entités de RSI proposant une telle formule. Il apparaît maintenant tout aussi clairement que les réunions virtuelles sont loin d'être gratuites, et que les réunions hybrides ne font qu'augmenter les coûts. Mais cela accroît la pression moins-disante, a fortiori lorsque la valeur ajoutée d'une plateforme est de permettre l'interprétation simultanée. Certains prestataires proposant cette formule en profitent pour compenser les coûts liés à l'infrastructure informatique en recrutant des interprètes au rabais. L'équation est simple : si l'interprétation coûtait auparavant 100 et que la plateforme en coûte 50, il suffit de ne payer les interprètes que 50, pour ainsi proposer une offre complète sans augmentation du prix total... « un acheté = un offert » !

Plus sérieusement, il faut alors se demander comment réagir lorsqu'un client nous demande d'offrir nos services à partir d'une plateforme. Et peut-être même de nous charger de la plateforme elle-même. Évidemment, cela dépend de plusieurs facteurs, mais en général, nous sommes contraints de demander un devis à un prestataire extérieur. Ceci nous permet de garder le contrôle de nos honoraires, mais nous endossons alors la responsabilité du choix et de la qualité de la plateforme. Et comment éviter que la plateforme ne nous court-circuite pour récupérer nos clients ? La signature d'un contrat pourrait écarter ce risque, mais pas indéfiniment. Quoi qu'il en soit, le coût assumé par le client s'élèvera à 150.

Toujours est-il que l'arbre se juge à ses fruits, et nous savons tous qu'un son (et, dans une moindre mesure, une image) de mauvaise qualité entraîne une interprétation de mauvaise qualité. En d'autres termes, le rapport qualité-prix diminue pour le client. Et pourtant, ce facteur engendre encore une pression moins-disante sur les prix.

Même si on laisse de côté les arguments économiques et que l'on se limite aux aspects purement techniques du sujet, la question de la qualité du son lors des réunions virtuelles reste épineuse. Il n'y a pas de solution miracle. Chaque participant représente un environnement acoustique et technique particulier, chaque signal emprunte un trajet spécifique le long d'un réseau informatique mondial hautement complexe et incontrôlable. La mise en place de critères concernant les micros et la connexion à internet est un bon début, mais ne permettra pas de régler le problème de l'écho et des bruits de fond. Le haut débit est toujours une bonne chose, mais ses avantages disparaissent si l'ordinateur du client est ancien, fonctionne avec un ventilateur bruyant, ou fait partie d'une batterie d'autres ordinateurs partageant tous la même connexion.

Il existe au moins une plateforme de RSI ayant des critères stricts de validation des micros et, dans une moindre mesure, des casques... mais ces exigences ne sont imposées qu'aux interprètes, et non aux participants. Quant aux organisations internationales ayant fait appel aux plateformes de RSI, il semblerait qu'elles aient pris conscience du problème et qu'elles travaillent à améliorer la qualité du son émanant des participants, ce qui, après tout, va dans l'intérêt de tous. En tout cas, le fait que les plateformes de RSI limitent leurs préoccupations à la qualité du son émis par les interprètes, sans tenir compte du son qui parvient à ces derniers, en dit long sur leur modèle d'activité.

La mécanique même de la plateforme entre aussi en jeu. Certaines sont optimisées pour favoriser des échanges fluides et sans accroc, au détriment de la synchronisation entre le son et l'image et du débit de l'audio et de la vidéo, qui sont souvent compressés, justement pour permettre aux discussions de se poursuivre même en cas de dégradation des performances du réseau. D'autres optent pour un mode de diffusion permettant un audio de grande qualité, sans toutefois garantir cette dernière, sans parler des problèmes de latence et d'interruptions de connexion.

Nous ne pouvons cependant pas tenir les plates-formes de RSI pour responsables de tous ces défauts. Dans l'ensemble, elles sont tributaires des progrès technologiques, un phénomène, après tout, ascendant. On peut entrevoir

une lueur d'espoir dans l'amélioration de la qualité au fil des optimisations apportées à l'infrastructure et aux algorithmes de conversion/compression du son en signaux informatiques prêts à être acheminés sur internet. Et c'est bien là le fin mot de l'histoire, car il existe deux types d'algorithmes de compression (connus sous le nom de « codecs », contraction de codeur-décodeur) : avec déperditions et sans déperdition, au même titre que la différence séparant les disques compacts des mp3. Les plateformes de RSI par diffusion peuvent opter pour une compression sans déperdition, qui ne pourra jamais offrir une qualité supérieure à celle de la source qu'elle retransmet, et au détriment de la fluidité des discussions. Dans des situations plus formelles, le problème devient négligeable surtout lorsqu'on peut se permettre de recruter le personnel supplémentaire pour assurer un encadrement efficace des orateurs qui attendent de se voir donner la parole. En outre, à mesure que les maillons les plus faibles de l'infrastructure se rapprocheront des standards minimums, il deviendra possible de passer définitivement à la compression sans déperdition. Les progrès réalisés en matière de réseaux neuronaux commencent également à offrir la possibilité de retoucher l'audio ayant subi une compression avec déperditions, auquel cas il ne restera alors plus qu'à résoudre le problème de l'environnement acoustique des orateurs.

En guise de conclusion préliminaire, on peut affirmer que même si la prise en compte des intérêts des interprètes serait bénéfique à toutes les parties en présence, ce souci ne semble pas être une priorité pour ces dernières, malgré la durée de la crise. Cet état de fait, en soi, est un motif suffisant pour agir.

À défaut d'adhérer pleinement à cette nouvelle technologie, notre profession devrait au moins lui réserver un accueil chaleureux, au moins dans le contexte actuel de crise, et peut-être aussi face à la crise climatique et ce, pour plusieurs raisons. La plus évidente est bien connue de ceux d'entre nous qui ont eu la chance d'avoir du travail cette année.

Nous sommes bien placés pour l'améliorer, si tant est qu'elle soit à nouveau nécessaire à l'avenir. Notre haut niveau de professionnalisme nous permettrait de plaider de façon objective pour la qualité à (quasiment) tout prix. En effet, nous sommes les seuls à pouvoir cerner ces critères de qualité, grâce, au premier plan,

à notre savoir-faire. Ceci nous ouvrirait également de nouvelles perspectives, surtout en temps de crise. Tout d'abord, nous pourrions profiter de nos relations avec nos clients pour être impliqués dans les processus de conception et de développement et, ce faisant, acquérir une connaissance intime de ces systèmes, ce qui pourrait se révéler extrêmement utile en cas de problème à résoudre dans le feu de l'action (je me rappelle notamment un micro laissé allumé par inadvertance dans la cabine d'un technicien, diffusant ainsi le bruit des ventilateurs de refroidissement).

Dans une perspective plus large, il est également possible qu'un passage généralisé aux réunions virtuelles/hybrides donne lieu à un élargissement du marché qui contrebalancerait les décennies de contraction qu'il a connues jusqu'ici. En l'espèce, nous devons saisir cette occasion pour établir nous-même des critères de référence et donner l'exemple. Cela étant, l'argument le plus décisif est sans doute l'impératif d'une bonne préparation en vue de la prochaine crise, dont la nature et la forme resteront un secret bien gardé jusqu'à ce qu'elle éclate : nuage de cendres, conflit mondial, hiver nucléaire ? Nul ne le sait.

Sur ces sombres considérations, il convient d'aborder les raisons pour lesquelles nous devrions plutôt ne pas nous en mêler. Parmi nos points faibles, on peut relever un manque général de connaissances techniques, même si cela n'est pas irrémédiable, surtout au vu du caractère linguistique de la programmation informatique. Il existe aussi une position de longue date adoptée contre le RSI. Un volte-face pourrait nous faire perdre toute voix au chapitre, nos arguments du passé pouvant alors être retournés contre nous. D'un point de vue plus pratique, des conflits d'intérêt peuvent se faire jour. Quelle attitude peut-on attendre d'une personne responsable à la fois de la qualité du son et de la qualité de l'interprétation ? De même se pose la question du coût. Il s'agirait-là d'un investissement considérable qui donnerait naissance, dans le meilleur des cas, à un « éléphant blanc ».

Toute implication dans ce dossier serait accompagnée de menaces. Certes, la menace des plateformes RSI est déjà bien présente, mais elle s'aggraverait si nous leur permettions de profiter de notre savoir-faire, qu'elles pourraient se réapproprier. Comme dans le cas du conflit d'intérêts, une menace pèserait alors

sur la qualité, donc sur la satisfaction du client, et nous en serions complices. Évidemment, en l'état actuel des choses, nous avons tout le loisir de nous laver les mains de toute responsabilité en cas de problèmes techniques comme on en constate quotidiennement à l'heure actuelle. Mais la plus grande menace ne serait-elle pas de faire l'autruche ? Nous avons beau jeu de répéter que « les réunions hybrides sont chères et dysfonctionnelles, elles finiront donc par disparaître », mais si elles ne disparaissaient pas ?

Au coût global viendraient s'ajouter les coûts de développement, la mise à jour et l'adaptation aux nouveautés technologiques, la réparation de failles de sécurité, entre autres, autant de tâches à réaliser constamment et indéfiniment, qui représentent un engagement de long terme... En résumé, le risque est celui d'une dérive de notre cahier des charges : mus à l'origine par la volonté d'assurer un audio de qualité, nous pourrions en venir à faire la discipline parmi les participants ou partir à la chasse aux codecs inadaptés.

En bref, puisqu'une plateforme est immatérielle, contrairement à une salle de conférence ou une cabine portative, les dépenses d'équipement sont faibles. Elle peut être installée sur une infrastructure en nuage permettant à des professionnels individuels, des organisateurs à part entière, ou autres entités, de proposer à leurs clients une solution ad hoc, de la même manière qu'ils pourraient autrement leur fournir des cabines ou des bidules. Les organisations internationales de Genève et de Paris ayant officieusement communiqué sur la question ont clairement fait comprendre qu'elles s'intéressaient uniquement aux solutions « clés en main ». Mais l'offre actuelle sur le marché se répartit en deux catégories, comme évoqué précédemment : les plateformes qui fonctionnent bien au prix d'un son de mauvaise qualité, et celles qui fonctionnent mal avec un son de qualité parfois légèrement meilleure. Les périodes de crise suscitent en nous une tolérance accrue, qui finira néanmoins par s'éroder avec le temps, et c'est alors que la roue tournera et que soit nous retournerons à notre contexte familial, soit nous serons plongés dans un inconnu encore plus profond.

En attendant, nous devons défendre le rapport qui nous lie à nos clients : que ce soit par de simples contacts avec ces derniers au sujet des bonnes pratiques de manipulation du micro et de prise en compte de l'acoustique, ou par la mise au

point de systèmes de conférence virtuelle qui, un jour, pourraient atteindre le niveau de qualité auquel nous étions habituées à la fin 2019.



aiic

Suisse

ASSOCIATION INTERNATIONALE  
DES INTERPRÈTES DE CONFÉRENCE

INTERNATIONAL ASSOCIATION  
OF CONFERENCE INTERPRETERS