

# DOSSIER DE PRESSE 2020

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

### Appelons un chat un chat

par Aymeric de Poyen Bellisle | 23.11.20 | Version  
anglaise par l'auteur, révisée par Maxwell Crisp



#### 1. Pour ou contre le «RSI»?

Avant de déterminer s'il est opportun que l'AIIC acquière sa propre plateforme d'interprétation à distance, il est indispensable que ses membres adoptent une position claire et nette vis-à-vis de l'interprétation à distance elle-même. C'est notre position qui déterminera la suite, à commencer par notre stratégie de communication, qui elle-même devrait être échafaudée avant même de rechercher des solutions informatiques.

Les débats récents révèlent en effet un positionnement contradictoire des membres: d'un côté nous sommes dans l'ensemble hostiles à une généralisation du VoIP, des difficultés et de l'inconfort parfois extrême (voire dangereux) qu'il nous impose. De l'autre nous réfléchissons aux meilleurs moyens de battre les plateformes commerciales sur leur propre terrain, en proposant exactement le même service que ces dernières, mais à bien moindre coût, en supprimant dans notre plateforme éventuelle les bénéfices commerciaux qui font prospérer nos concurrentes.

Après avoir participé pendant plusieurs mois à ces réflexions, il m'apparaît aujourd'hui clairement que cette contradiction n'est plus tenable et qu'une mise au point s'impose avant d'aller plus loin.

#### 2. Stratégie de communication: incontournable

Pour éviter l'écueil de cette contradiction qui sera vite repérée par nos clients comme nos employeurs, il est indispensable de savoir comment dire les choses telles qu'elles sont.

Je prends l'exemple de l'acronyme RSI, remote simultaneous interpreting, qui est un descriptif neutre, voire même plutôt mélioratif, de l'enfer audiovisuel dans lequel nous nous retrouvons parfois en pleine réunion virtuelle. Il a l'inconvénient de présenter l'interprétation en VoIP comme étant un strict équivalent de l'interprétation simultanée (SI) classique, mais à distance (R).

Si une telle description est parfaitement adaptée au marketing des plateformes commerciales, qui vendent à leur clientèle «les mêmes services» affranchis de toute limitation spatiale, elle ne tient absolument pas compte du point de vue des interprètes, pour qui la différence fondamentale entre l'interprétation simultanée classique et l'interprétation à distance est justement le VoIP: le son, notre matière première, se trouve dans le meilleur des cas passablement dégradé, dans le pire des cas absolument inexploitable, par rapport à la qualité du son à partir duquel nous travaillons sur des systèmes locaux. En l'état actuel de la technologie, et tant que nous aurons dans ces réunions virtuelles des participants dont la connexion passe par la fragile infrastructure d'un autre continent, et qui se refusent à utiliser un casque et un micro de qualité acceptable, cette dégradation du son restera le premier problème de ce mode d'interprétation. Sous cet angle, je pense que parler, par exemple, d'"interprétation en mode dégradé" (IMD) est une description bien plus parlante et concrète de ce dont il s'agit vraiment pour nous, que le séduisant et branché "èreseye".

Il me paraît donc essentiel d'avoir recours aux services de professionnels de la communication, afin de maîtriser véritablement les messages que nous transmettons de façon plus ou moins réfléchie, et d'arriver à une stratégie nous permettant de proposer une solution d'IMD sans trahir nos principes et sans donner l'impression d'une logique contradictoire dans notre démarche.

La toute première idée à faire passer serait que toute plateforme d'interprétation sur le marché à l'heure actuelle ne propose rien d'autre que des services en mode dégradé. Il faut absolument démolir le mythe, propagé par la concurrence, d'un service de qualité équivalente à l'interprétation simultanée classique. Une fois que cette notion est bien remise à plat, l'Aiic se retrouvera sur un pied

d'égalité avec la concurrence, et pourra alors jouer la double carte du professionnalisme démontré de ses membres, et d'une plateforme à moindre frais car sans but lucratif.

Mais, encore une fois, il serait beaucoup trop hasardeux de tenter de faire cela par nous-mêmes, en amateurs. Nous devons faire appel à des professionnels du marketing et de la communication.

### **3. Une plateforme en accord avec nos principes**

Un tout début de piste de réflexion : serait-il possible d'envisager une plateforme d'IMD proposée par l'AICC mais uniquement dans le cadre de réunions qui ne pourraient pas avoir lieu physiquement ?

En supposant que nous réussissions à mettre au point cette plateforme, et que nous la lancions dans une démarche sans but lucratif, avec une facturation couvrant simplement l'investissement de départ et les frais ultérieurs de fonctionnement (comme semble l'autoriser le droit des associations en Suisse), nous pourrions affecter un employé de l'association à la tâche consistant à vérifier «l'éligibilité » des clients à l'IMD : ceux-ci seraient tenus de fournir des éléments probants pour justifier l'organisation virtuelle plutôt que physique de la réunion. Ces réunions devraient être triées sur le volet et répondre à des critères précis tendant à établir que si elles ne se tiennent pas virtuellement, elles ne pourront tout simplement pas avoir lieu, sans alternative possible. Parmi les critères qui pourraient être retenus: restrictions officielles des déplacements (comme en ce moment), risques de quarantaine, indisponibilité de locaux ou de matériel, refus de visa, etc.

Ceci dans l'idée de bien présenter cette solution comme un pis-aller à éviter à tout prix, mais tout de même disponible aux clients qui en ont réellement besoin.

Là encore, une communication professionnelle est indispensable pour bien faire comprendre aux clients que l'IMD (interprétation en mode dégradé) n'est jamais une solution idéale (et que cela vaut aussi pour les autres plateformes, malgré ce qu'elles voudraient leur faire croire) mais que l'AICC met un place un protocole dégradé, soucieuse de ne pas laisser les clients de ses membres sur le carreau et de les accompagner en temps de crise, de restrictions, ou autres difficultés (étant entendu que de nouvelles pandémies sont attendues dans un avenir plus ou moins proche, selon l'OMS, et que même si nous avons raté le coche de la Covid,

nous devons nous préparer à une redite des événements récents).

Je rappelle que les concepts de mode dégradé et de protocoles dégradés sont courants en milieux hospitalier, militaire et institutionnel, et que les établissements concernés, loins d'inquiéter leurs clients ou usagers par ces termes si négatifs, parviennent au contraire à leur faire comprendre qu'ils se plient en quatre pour rester à leur service même en temps de crise. Une stratégie similaire est possible pour l'AIIIC, si elle s'entoure de professionnels de la communication.

#### **4. Une plateforme respectueuse de notre santé**

Si une communication professionnelle nous permet de présenter ce service exceptionnel comme une « fleur » que nous faisons à nos clients, a fortiori à aussi bon (voire meilleur) prix que nos concurrents, il en sera d'autant plus facile d'imposer nos conditions de travail: par exemple, réunions limitées à 4 heures entrecoupées d'une ou plusieurs pauses, messages d'avertissement systématiques au début de chaque réunion concernant la qualité dégradée du son, la multiplication du risque d'erreurs ou d'omissions qui en découle, etc.

Si ces conditions apparaissent comme restrictives aux yeux du client, il n'en retiendra que mieux les avantages des réunions physiques, ce qui renforcera l'image d'une telle solution comme étant une roue de secours.

Pour terminer, face à la crainte de voir certains de ces clients se détourner de nous, je pense qu'il faut mettre de telles exigences en parallèle avec celles que nous avons toujours eues (cabines de 2, pas plus de 30 minutes d'affilée, pauses, etc.) alors qu'il a toujours été possible à nos clients de trouver des prestataires beaucoup moins exigeants.



**aiic**

Suisse

ASSOCIATION INTERNATIONALE  
DES INTERPRÈTES DE CONFÉRENCE

INTERNATIONAL ASSOCIATION  
OF CONFERENCE INTERPRETERS