AFILS Association française des interprètes et traducteurs en langue des signes

254 Rue Saint-Jacques 75005 PARIS - SIRET : 409 528 825 00014
http://www.afils.fr - contact@afils.fr

Paris, le 8 Juin 2010

Les préconisations de l'AFILS pour l'interprétation à distance en centre relais

L'AFILS estime que le dispositif d'interprétation à distance des centres relais est une réelle avancée. Dans la mesure où il permet aux sourds de téléphoner au même titre que les entendants, ce dispositif est source d'émancipation pour eux.

Les interprétations à distance fournies par des centres relais n'ont pas pour objectif de remplacer les services d'un interprète physiquement présent mais bien de proposer des services complémentaires qui répondent à des besoins précis et définis avec les usagers et les interprètes eux-mêmes. Dans les situations où des interventions peuvent s'effectuer aussi bien physiquement qu'à distance, le coût global de la prestation doit être réfléchi afin de ne pas nuire à l'une ou l'autre de ces activités.

Le choix d'une interprétation à distance doit émaner d'une réflexion et d'un accord des usagers. Elle ne doit être imposée à quiconque. C'est aux usagers de juger en fonction de leurs besoins et du cadre si l'interprétation à distance est pertinente ou si un interprète physiquement présent est préférable.

L'AFILS reste mobilisée et attentive quant à la qualification requise des opérateurs de centres relais, à la qualité du service rendu, aux limites d'interprétation à distance ainsi qu'à la formation des futurs professionnels :

1. Des interprètes qualifiés pour répondre aux besoins des centres relais :

Nous souhaitons rappeler l'importance de faire appel à des professionnels qualifiés en mesure d'interpréter efficacement, précisément et impartialement les messages émis et reçus par les locuteurs sourds et entendants en utilisant le vocabulaire spécialisé adapté. Ceci passe par une connaissance de la culture sourde et entendante, des langues et des protocoles.

En effet, rappelons que la compétence de l'interprète ne consiste pas seulement à passer un message d'une langue à une autre. D'autres qualités entrent en jeu : il doit rester attentif, concentré, à l'écoute, intuitif et savoir anticiper. L'interprète doit également faire appel à ses propres connaissances sociales, culturelles et émotionnelles, savoir interrompre pour demander des éclaircissements afin d'ajuster son interprétation ou pour tout simplement demander aux interlocuteurs de respecter leur tour de parole. Si la gestion de la discussion n'est pas de sa responsabilité, il doit toutefois être attentif et être capable d'intervenir afin de demander à ce que les échanges soient régulés.

C'est pourquoi, nous répétons que ces professionnels qualifiés doivent être des interprètes formés, diplômés et respectueux d'un code éthique. Les interprètes diplômés suivent ce code dont les trois grands principes sont :

- La FIDELITÉ : l'interprète est tenu de traduire l'intégralité du message et l'intention qui s'y rattache.

- La NEUTRALITÉ : l'interprète ne peut intervenir dans les échanges et ne peut être pris à partie dans la discussion. Ses opinions ne doivent pas transparaître dans son interprétation.

- Le SECRET PROFESSIONNEL : l'interprète est lié au secret professionnel avant, pendant et après sa prestation.

Pour le respect de ce dernier principe, il est également important de rappeler aux employeurs des centres relais l'obligation de prendre des mesures physiques appropriées pour assurer la confidentialité des communications.

2. Les limites rencontrées dans le cadre de l'interprétation à distance :

Sur le plan technique, l'interprète a besoin à la fois d'une image et d'un son de haute qualité afin de pouvoir traduire correctement.

Pour les situations de type « réunion », même si certaines peuvent de façon tout à fait particulière, faire l'objet d'une interprétation à distance, la majorité de ces situations suppose la mise en place de moyens technologiques bien plus complexes pour avoir une chance de fonctionner :

- La captation parfaite du son dans la salle de réunion : dans ce type de configuration, les intervenants peuvent parler à tour de rôle. Il existe bien sûr des micros spécialisés mais ils doivent alors être installés au préalable dans la salle.

- L'amplification du son sortant d'un ordinateur (ou terminal) afin que la traduction soit entendue par tous : dans ce cas, il sera alors impératif d'utiliser un dispositif d'amplification.

- Le pilotage à distance de la caméra installée dans la salle de réunion : l'interprète peut avoir besoin de voir certaines informations pour interpréter correctement : projection d'un power point, écriture sur un tableau, la place des locuteurs…

- La visibilité et l'identification de tous : une situation n'est réellement accessible que lorsque les participants se rendent compte qu'une interprétation est en cours. Si l'interprète est visible uniquement par le salarié sourd, caché derrière son écran, il semble difficile que ce dernier puisse participer de façon optimale aux échanges

Sur le plan humain, travailler à distance demande une plus grande concentration (son transmis par un vecteur informatique, image en 2 dimensions, travail face à un écran, non accès aux signaux non verbaux, …) qui entraîne une fatigabilité accrue.

A l'instar des « téléopérateurs » qui réceptionnent et émettent des appels dans les centres d'appels, des risques au travail pour les interprètes travaillant à distance existent (cf. dossier INRS : « Le travail en centres d'appels téléphoniques », avril 2007). La fatigue physique et intellectuelle, les contraintes techniques ainsi que les risques psychosociaux qui entrent en ligne de compte dans la qualité du travail fourni doivent être bien considérés par les employeurs.

A la différence des centres d'appels « ordinaires », la qualification des interprètes travaillant dans les centres relais est de niveau Master. Pour éviter une usure professionnelle rapide, responsable d'un « turn-over » important, nous préconisons aux interprètes de ne pas dépasser plus de 40 % de leur temps de travail en centre relais.

Nos recommandations :

- *Présence d'interprètes (diplômés), soumis au code éthique de la profession, garantie du professionnalisme, de la compétence et du respect de la confidentialité des échanges,*

- *Limitation du temps de travail d'interprétation à distance pour les interprètes à 40 %,*

- *Préparation indispensable comme par exemple le vocabulaire et les termes techniques spécifiques, l'enjeu, l'objectif, le contexte, une présentation des locuteurs (nom et fonction), etc,*

- *Dans le cadre d'une réunion ou d'un entretien, limitation de la durée des interventions. Maximum conseillé : 1 heure. Désignation d'une personne qui gère les prises de parole,*

- *Limitation du nombre à 3 ou 4 locuteurs (personnes sourdes comprises),*

- *Mise en place de pauses régulières compte tenu des contraintes imposées : la lumière artificielle, le travail dans un espace clos, face à un écran, la fatigue physique et intellectuelle liée au mécanisme d'interprétation. L'interprète doit pouvoir gérer lui-même ses temps de pause en fonction de son confort et sa fatigue. La pause varie en moyenne de 10 à 15 minutes après une interprétation de plus de 30 minutes consécutives (cf article 7 du code éthique de l'AFILS).*

- *Les interprètes ne pourront pas refuser de communication sauf s'ils ne se sentent pas capables d'en assurer l'interprétation, pour des raisons de compétences ou personnelles. Ils devront pouvoir demander à être remplacés par un collègue. (Cf. article 1 du code éthique de l'AFILS).*

254 Rue Saint-Jacques 75005 PARIS - SIRET : 409 528 825 00014
http://www.afils.fr - contact@afils.fr

3. Le manque d'interprètes pour répondre à l'ensemble des besoins :

Nous sommes conscients qu'il existe une pénurie d'interprètes pour répondre à l'ensemble des besoins des centres relais. Toutefois, nous attirons l'attention sur le fait que cette pénurie d'interprètes diplômés et formés aux spécificités de l'interprétation à distance ne doit pas justifier pour autant un « bricolage » de la part des employeurs des centres relais, et ce, faute de mieux.

Nous sommes persuadés qu'une formation spécifique organisée conjointement par les universités et des professionnels ayant expérimenté ces nouvelles technologies et réfléchi à leurs spécificités doit être organisée à destination des interprètes qualifiés. Il nous semble urgent qu'une telle formation soit déployée à grande échelle à destination des interprètes déjà en activité mais également intégrée aux programmes des formations d'interprètes existantes.