



[Texte en français](#)

FIT Discussion Paper on Remote Interpreting

FIT, the voice of associations of translators, terminologists and interpreters around the world, would like to encourage a discussion on remote interpreting because of the numerous challenges posed by this form of interpreting.

Remote interpreting (RI), which is also known as distance interpreting¹, means that the interpreter is not in the same room as the speaker and/or the audience. There are various types of RI, depending on the equipment and type of connection used (video over internet or audio over internet or telephone). Consequently, in some cases the interpreter can see the speaker and possibly the audience on a screen; in others, the interpreter is unable to see either.

RI in the form of over-the-phone interpreting has been used for some time in healthcare and community interpreting contexts. Consecutive interpreting over video conference, most often referred to as video remote interpreting (VRI), is being increasingly employed in judicial settings, especially in cross-border proceedings², whereas RI in the shape of remote simultaneous interpreting (RSI) is moving into the conference sphere. There are clearly cases where RI is necessary or unavoidable, e.g. due to the limited local availability of interpreters for specific languages.

However, with all forms of RI, there are various aspects that have to be taken into account and resolved:

Technical and logistical aspects

Though the available technology is constantly improving, it does not yet guarantee the high sound and image quality needed by interpreters. Micro-breaks in sound transmission and other forms of distortion may hinder interpreters from hearing and therefore understanding what has been said. Thus, those who depend on the information given by the interpreter may either receive incomplete information, without necessarily even being aware of it, or encounter breaks that are incomprehensible to them. Where there is no visual contact between interpreter and audience, no immediate solution for this situation is at hand, causing stress for everybody³. In extreme cases, a bad connection may make it necessary to reschedule the interpreting, which raises the question of the future availability of participants and

¹ There is a need to harmonise the terminology used in this sector.

² See <https://tinyurl.com/ydaovddf> or <https://tinyurl.com/y99bj9bj> or <https://tinyurl.com/yaaqqt6c>.

³ See <https://tinyurl.com/yb6t56m8>.

the increased costs both in terms of money and, this may be even more important, in terms of a delay in judicial proceedings or health care outcomes.

App-based solutions that are designed to enable conference participants to listen to RSI via their own devices (smartphones, tablets or laptops) may prove particularly stressful for both the audience and the interpreters if they lack the necessary infrastructure (e.g. soundproof interpreting booths, high-end specialised sound system not interfering with the sound system at the venue, on-site technicians to provide quick support).

Legal aspects

Confidentiality of personal, legal or business data cannot be ensured when working via the telephone network or internet without any data encryption and with some participants in the interaction being out of sight of the others, which may enable third parties to listen to the discourse without others knowing about it. The question of liability needs to be resolved to cover any interpreting problems (such as mistakes, requests for repeats or other delays) caused by inadequate technical connections or other suboptimal conditions. Furthermore, as in traditional interpreting, speakers' and interpreters' copyright has to be heeded, which means that interpreting sessions must not be recorded without the speaker's and the interpreter's prior approval.

Professional and other aspects

All forms of interpreting are part of a direct, immediate communication situation with environmental factors and contextual information not always overtly expressed in words. Successful communication always depends on hearing and understanding what has been said in the full context. Where a communication situation is split and not all participants are in one and the same room, things tend to become complicated and misunderstandings are likely to happen even if speakers communicate in only one language, while the existence of linguistic and cultural differences may add further complications.

In on-site assignments interpreters use all of their senses to gather information, but in different kinds of RI this possibility is limited due to technical restrictions: the sound quality may be bad and there might even be no visual connection at all and even in the case of video interpreting the screen image is very limited (maybe just the face of a speaker and not even gesturing hands). This means that in RI interpreters have to concentrate much harder than in on-site interpreting to get their work done.

The absence of a shared visual environment with possible presentation aids and the usual non-verbal communication (e.g. speakers' gestures, audience reactions) also causes problems.

Yet, as budgetary, time or distance constraints often force people to use indirect forms of communication (telephone, video conference), RI and RSI are being increasingly employed. However, in contrast to telephone or video technology, interpreters are human and perform a highly intellectual job that can often only result from a good

team performance. This team interaction is difficult if the individual interpreters are at different locations.

One of the reasons given by customers for using RI is that it ensures access to qualified interpreters. Only experienced and qualified service providers can guarantee comprehensive consulting prior to the interpretation event, qualified interpreters and an adequate technological solution. RI must not lead to untrained interpreters being used, as is the case on some platforms at present.

Recommendations / The way forward

It is essential for associations to shape the changes that are happening and ensure that the developments are not detrimental to the well-being of interpreters⁴ and do not lead to a downgrading of professional standards. They have to help determine in which sectors RI is a feasible and viable option. Then the interests of the various stakeholders (requester, interpreter, end user) have to be reconciled. Any decision must be well-informed and not based solely on assumed time and cost savings.

Further research is needed into RI, especially as regards interpreter well-being and remuneration trends. This also entails greater transparency from RI platform providers in respect of interpreter deployment and customer feedback.

Two elements are particularly important:

1 Adequate working conditions

Comprehensive guidelines or standards have to be developed to cover all types of RI. Among other things, they should stipulate:

- the minimum technical requirements (equipment, bandwidth, etc.)
- the maximum number of interpreting hours per day and the mandatory breaks
- the requisite interpreter team size
- the technical support to be provided and the party responsible for doing so
- adequate allowance for standby periods and preparatory time for interpreters
- quality assurance criteria
- that all parties must be made aware of RI being used and of what needs to be taken into account for this purpose

2 Appropriate training

Particular skill sets are needed for each specific type of RI. Appropriate training for interpreters is therefore essential. Interpreters must be enabled to cope with the additional stress and adverse psychological effects evidently connected with RI.

Providers, including consultant interpreters, must be trained to advise customers neutrally on the pros and cons of using RI. Different use cases will need different approaches.

⁴ Cf. AIIC Position on Distance Interpreting at <http://tinyurl.com/yakec4fm>.

Conclusion

RI in its various forms is increasingly widespread. One has to ensure that its use achieves the desired quality level under humane and professional working conditions. Interpreters are highly qualified professionals and need satisfactory conditions to provide the high-grade expert service expected of them in order to achieve optimum communication between the parties for whom they are interpreting.





Document de réflexion de la FIT sur l'interprétation à distance

La FIT, la voix des associations de traducteurs, terminologues et interprètes à travers le monde, souhaite engager un débat sur l'interprétation à distance, en raison des multiples questions soulevées par cette forme d'interprétation.

Interprétation à distance (ID ou RI, pour *remote interpreting*), ou télé-interprétation¹, signifie que l'interprète ne se trouve pas dans la même pièce que l'intervenant ou le public. Il en existe plusieurs types, selon le matériel et le mode de connexion utilisés (vidéo par internet ou communication audio par internet ou téléphone). Ainsi, dans certains cas, l'interprète peut voir sur un écran l'orateur et éventuellement le public, dans d'autres, l'interprète ne voit ni l'un ni l'autre.

L'ID sous sa forme d'interprétation par téléphone est utilisée depuis un certain temps dans des contextes liés à la santé et à l'action sociale. L'interprétation consécutive par visioconférence, appelée la plupart du temps « interprétation à distance par vidéo » (IDV/VRI), gagne du terrain dans les contextes judiciaires, en particulier internationaux², tandis que l'ID sous sa forme d'interprétation simultanée à distance (ISD/RSI) a fait son entrée dans le monde des conférences.

Il existe clairement des situations où l'ID s'impose comme nécessaire ou inévitable, notamment à cause de la disponibilité limitée sur place d'interprètes dans des langues particulières.

Toutefois, quelle que soit la forme d'ID considérée, il convient de prendre en compte divers aspects et de résoudre les difficultés qu'ils soulèvent :

Considérations techniques et logistiques

Bien que les technologies disponibles soient en constante amélioration, elles ne garantissent pas encore la qualité élevée de son et d'image indispensable aux interprètes. Des micro-interruptions et d'autres formes de distorsion dans la transmission du son peuvent empêcher l'interprète d'entendre, et donc de comprendre, ce qui est dit. Les personnes tributaires de l'information transmise par l'interprète peuvent ainsi recevoir un contenu incomplet sans nécessairement en être conscientes ou se trouver confrontées à des coupures qui leur sont incompréhensibles. Là où il n'y a pas contact visuel entre interprète et public, le problème ne trouve pas de solution immédiate, ce qui est source de stress pour toutes les parties³. Dans des cas

¹ Une harmonisation de la terminologie en usage dans le domaine est nécessaire.

² Voir <https://tinyurl.com/ydaovddf>, <https://tinyurl.com/y99bj9bj> ou <https://tinyurl.com/yaagqt6c>.

³ Voir <https://tinyurl.com/yb6t56m8>.

extrêmes, une mauvaise connexion peut imposer le report de la session d'interprétation, avec le point d'interrogation de la disponibilité ultérieure des participants. Le coût en termes d'argent et — peut-être plus crucialement — en termes de temps (allongement des procédures judiciaires ou retard des soins médicaux) s'en trouve alourdi.

Les applications conçues pour que les participants à une conférence écoutent l'ISD sur leur propre appareil (téléphone, tablette ou ordinateur portable) peuvent se révéler particulièrement stressantes, à la fois pour le public et pour les interprètes, si l'infrastructure nécessaire fait défaut (cabines d'interprétation insonorisées, système audio spécialisé de qualité n'interférant pas avec la sonorisation de la salle, techniciens disponibles sur place pour intervenir rapidement, etc.).

Considérations juridiques

La confidentialité des informations personnelles, juridiques ou commerciales ne peut être assurée dans la communication par le réseau téléphonique ou via internet en l'absence de chiffrement des données, *a fortiori* dans une situation où certains participants sont invisibles aux autres, ce qui ouvre la possibilité à des tiers d'écouter à l'insu de ceux-ci. En outre, il faut résoudre la question de la responsabilité pour les problèmes d'interprétation, tels qu'erreurs, demandes de répétition ou autres sources de retard, causés par une connectique inadaptée et autres conditions techniques moins qu'optimales. Enfin, comme dans l'interprétation traditionnelle, il convient d'être attentif aux droits d'auteur des intervenants et des interprètes, ce qui implique que les sessions d'interprétation ne doivent pas être enregistrées sans l'accord préalable des uns comme des autres.

Aspects professionnels et autres considérations

Toutes les formes d'interprétation s'insèrent dans une situation de communication directe et instantanée avec des facteurs environnementaux et des informations contextuelles pas toujours mises en mots. Le succès de la communication orale est toujours suspendu à la possibilité d'entendre et de comprendre ce qui a été dit, avec tout le contexte. Quand une situation de communication est disjointe et que tous les interlocuteurs ne sont pas dans une même pièce, les choses se compliquent et le risque de malentendu augmente, même quand les locuteurs communiquent dans une seule et même langue. La présence de différences linguistiques et culturelles peut ajouter encore à la confusion.

Au cours des missions sur place, les interprètes utilisent tous leurs sens pour collecter l'information mais dans différents types d'ID, la possibilité en est restreinte par les contraintes techniques : la qualité du son peut être mauvaise, il peut ne pas y avoir de contact visuel du tout et, même dans le cas de l'interprétation par vidéo, l'image à l'écran est très limitée (potentiellement juste le visage de l'intervenant et pas même la gestuelle des mains). Cela signifie que, pour faire leur travail, les interprètes doivent se concentrer en ID bien davantage qu'en interprétation présentielle.

L'absence d'un environnement visuel commun intégrant d'éventuels outils de présentation et la communication non verbale habituelle (gestes de l'orateur, réactions du public, etc.) pose également problème.

Pourtant, les contraintes de budget, de temps ou d'éloignement obligeant souvent à utiliser des modes indirects de communication (téléphone, visioconférence), l'ID et l'ISD sont de plus en plus employées. Toutefois, à la différence des technologies de téléphonie et de vidéo, les interprètes sont humains et effectuent un travail hautement intellectuel qui bien souvent dépend d'un bon fonctionnement en équipe. Ces interactions d'équipe sont difficiles si les interprètes se trouvent à des endroits différents.

Une des raisons avancées par les clients pour expliquer leur utilisation de l'ID est qu'elle permet l'accès à des interprètes qualifiés. Seuls des prestataires de services linguistiques expérimentés et qualifiés peuvent garantir la réalisation d'un diagnostic-conseil préalable complet, le recours à des interprètes qualifiés et l'usage d'une technologie de qualité et adaptée. L'ID ne doit pas conduire à employer des interprètes sans formation, comme c'est le cas sur certaines plateformes à l'heure actuelle.

Recommandations et marche à suivre

Il est essentiel que les associations interviennent dans les évolutions en cours et agissent pour que celles-ci ne soient pas préjudiciables au bien-être des interprètes⁴ ni n'aboutissent à un nivellement par le bas des standards professionnels. Les associations doivent participer à la détermination des champs où l'ID représente une réelle possibilité et un choix viable. Il convient ensuite de concilier les intérêts des diverses parties prenantes (donneur d'ordre, interprète, utilisateur final). Toute décision doit être motivée et ne pas se fonder sur la simple présomption d'un gain de temps et d'argent.

Des recherches supplémentaires sur l'ID s'imposent, en particulier concernant le bien-être de l'interprète et les tendances en matière de rémunération. Cela suppose également plus de transparence de la part des prestataires de plateformes d'ID quant aux modalités d'intervention des interprètes et aux retours-client.

Deux axes sont particulièrement importants :

1 Des conditions de travail adaptées

Des recommandations ou des normes complètes doivent être élaborées, qui couvriront tous les types d'ID. Entre autres choses, elles devront stipuler :

- les besoins techniques minimaux (matériel, bande passante, etc.)
- le nombre maximal d'heures d'interprétation par jour et les pauses obligatoires
- la taille requise de l'équipe d'interprètes
- l'assistance technique à apporter et qui en est responsable
- la prise en compte des périodes d'attente et du temps de préparation pour les interprètes

⁴ Cf. position de l'AIC sur l'interprétation à distance sur <http://tinyurl.com/yakec4fm>.

- les critères d'assurance qualité
- l'obligation d'informer toutes les parties de l'utilisation d'ID et de toutes les considérations qui s'imposent pour la rendre possible.

2 Une formation appropriée

Chaque type d'ID requiert des compétences spécifiques. La formation adéquate des interprètes est donc essentielle. Il faut donner aux interprètes les moyens de supporter le stress supplémentaire et les effets psychologiques indésirables manifestement liés à l'ID.

Les prestataires, y compris les interprètes-conseil, doivent être formés pour conseiller les clients de façon impartiale sur les arguments pour et contre l'emploi de l'ID. Des scénarios différents d'utilisation nécessitent des approches différentes.

Conclusion

L'ID, sous ses diverses formes, est de plus en plus répandue. On doit s'assurer que son utilisation atteint la qualité voulue dans des conditions de travail humaines et professionnelles. Les interprètes sont des professionnels hautement qualifiés qui ont besoin de conditions satisfaisantes pour fournir le service de haute expertise attendu d'eux, de manière à assurer la meilleure communication possible entre les parties pour lesquelles ils interprètent.

